

## **MỘT SỐ VĂN BẢN PHÁP LUẬT VỀ DU LỊCH**

1. Luật Du lịch năm 2005.
2. Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.
3. Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật du lịch.
4. Nghị định số 158/2013/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch và quảng cáo.

# **Chương 1. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KHU DU LỊCH, ĐIỂM DU LỊCH, TUYẾN DU LỊCH, ĐÔ THỊ DU LỊCH**

## **1. Tài nguyên du lịch**

Có khá nhiều quan điểm được đưa ra xoay quanh khái niệm này<sup>1</sup>. Theo khoản 4 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 quy định: “*Tài nguyên du lịch là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên, di tích lịch sử - văn hoá, công trình lao động sáng tạo của con người và các giá trị nhân văn khác có thể được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch, là yếu tố cơ bản để hình thành các khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch*”. Từ đó, chúng ta có thể rút ra một số nhận xét sau đây:

- Tài nguyên du lịch là một loại tài nguyên nói chung nhưng có thể được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch, tức là có khả năng hấp dẫn khách cũng như có khả năng kinh doanh du lịch. Như vậy, tài nguyên du lịch càng phong phú đặc sắc, có mức độ tập trung cao thì càng có sức hấp dẫn với khách du lịch và có hiệu quả kinh doanh du lịch cao.

- Tài nguyên du lịch gồm hai loại: tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch nhân văn.

+ Tài nguyên du lịch tự nhiên gồm các yếu tố địa chất, địa hình, địa mạo, khí hậu, thủy văn, hệ sinh thái, cảnh quan thiên nhiên có thể được sử dụng phục vụ mục đích du lịch<sup>2</sup>. Trên thực tế, các loại tài nguyên du lịch tự nhiên không tồn tại độc lập mà luôn tồn tại, phát triển trong cùng một không gian lãnh thổ nhất định, có mối quan hệ qua lại tương hỗ chặt chẽ, theo những quy luật của tự nhiên.

+ Tài nguyên du lịch nhân văn gồm truyền thống văn hóa, các yếu tố văn hoá, văn nghệ dân gian, di tích lịch sử, cách mạng, khảo cổ, kiến trúc, các công trình lao động sáng tạo của con người và các di sản văn hoá vật thể, phi vật thể khác có thể được sử dụng phục vụ mục đích du lịch<sup>3</sup>. Đây là loại tài nguyên du lịch có nguồn gốc

---

<sup>1</sup> Theo Pirojnik thì: “*Tài nguyên du lịch là những tổng thể tự nhiên, văn hóa – lịch sử và những thành phần của chúng, tạo điều kiện cho việc phục hồi và phát triển thể lực tinh thần của con người, khả năng lao động và sức khỏe của họ, trong cấu trúc nhu cầu du lịch hiện tại và tương lai, trong khả năng kinh tế kỹ thuật cho phép, chúng được dùng để trực tiếp và gián tiếp sản xuất ra những dịch vụ du lịch và nghỉ ngơi*”. (Cơ sở địa lý dịch vụ và du lịch – Trần Đức Thanh và Nguyễn Thị Hải biên dịch, 1985, tr.57). Trong khi đó, các nhà khoa học du lịch Trung Quốc lại định nghĩa: “*Tất cả giới tự nhiên và xã hội loài người có sức hấp dẫn khách du lịch, có thể sử dụng cho ngành du lịch, có thể sản sinh ra hiệu quả kinh tế - xã hội và môi trường đều có thể gọi là tài nguyên du lịch*”. (Phát triển và quản lý du lịch địa phương – Trần Đức Thanh và Bùi Thanh Hương biên dịch, NXB Khoa học Bắc Kinh, 2000, tr.41).

<sup>2,3</sup> Khoản 1 điều 13 Luật Du lịch năm 2005.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

là do con người sáng tạo ra, có sức hấp dẫn khách du lịch và có thể khai thác phát triển du lịch để tạo ra hiệu quả xã hội, kinh tế, môi trường.

### **2. Khu du lịch**

Khoản 7 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 quy định: “*Khu du lịch là nơi có tài nguyên du lịch hấp dẫn với ưu thế về tài nguyên du lịch tự nhiên, được quy hoạch, đầu tư phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch, đem lại hiệu quả về kinh tế - xã hội và môi trường*”.

#### **2.1. Khu du lịch quốc gia**

Khu du lịch có đủ các điều kiện sau đây được công nhận là khu du lịch quốc gia<sup>3</sup>:

- Có tài nguyên du lịch đặc biệt hấp dẫn với ưu thế về cảnh quan thiên nhiên, có khả năng thu hút nhiều khách du lịch.
- Có diện tích tối thiểu là một nghìn héc ta.
- Có khả năng bảo đảm phục vụ ít nhất một triệu lượt khách du lịch một năm.
- Có quy hoạch phát triển khu du lịch được cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- Có mặt bằng, không gian đáp ứng yêu cầu của các hoạt động tham quan, nghỉ ngơi, giải trí trong khu du lịch.
- Có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất - kỹ thuật du lịch và dịch vụ đạt tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành.
- Có cơ sở lưu trú du lịch, khu vui chơi giải trí, thể thao và các cơ sở dịch vụ đồng bộ khác.

#### **2.2. Khu du lịch địa phương**

Khu du lịch có đủ các điều kiện sau đây được công nhận là khu du lịch địa phương:

- Có tài nguyên du lịch hấp dẫn, có khả năng thu hút khách du lịch;
- Có diện tích tối thiểu hai trăm héc ta, trong đó có diện tích cần thiết để xây dựng các công trình, cơ sở dịch vụ du lịch;
- Có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất - kỹ thuật du lịch, cơ sở lưu trú và dịch vụ du lịch cần thiết phù hợp với đặc điểm của địa phương, có khả năng bảo đảm phục vụ ít nhất một trăm nghìn lượt khách du lịch một năm.

---

<sup>3</sup> Khoản 1 điều 23 Luật Du lịch năm 2005 và Nghị định 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính Phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

Như vậy, các tiêu chí để công nhận khu du lịch bao gồm tính hấp dẫn của tài nguyên du lịch, diện tích (trong đó có đủ diện tích để xây dựng công trình, cơ sở dịch vụ) và kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất đủ để phục vụ một lượng khách nhất định tùy theo đó là khu du lịch quốc gia hay địa phương. Mặc dù vậy, nhưng trên thực tế, đa số (nếu không nói là hầu hết) các khu du lịch hiện nay đều không thỏa mãn các tiêu chí này. Hơn nữa, trong Nghị định số 16/2012/NĐ-CP ngày 12/3/2012 về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch lại không có quy định chế tài nào về dùng sai tên gọi. Cho nên, các doanh nghiệp đầu tư xây dựng địa điểm phục vụ du lịch cứ treo bảng “khu du lịch” để hấp dẫn khách du lịch. Vì thế, nhiều “khu du lịch” với diện tích khiêm tốn khiến khách phải thất vọng.

### ***2.3. Thủ tục công nhận khu du lịch***

#### ***2.3.1. Hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch***

- Tờ trình đề nghị công nhận khu du lịch của cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền;

- Báo cáo quy hoạch tổng thể hoặc quy hoạch cụ thể phát triển khu du lịch kèm theo quyết định của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

#### ***2.3.2. Thẩm quyền công nhận khu du lịch***

- Thủ tướng Chính phủ quyết định công nhận khu du lịch quốc gia theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận khu du lịch địa phương, theo đề nghị của cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh.

- Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương công bố khu du lịch quốc gia, sau khi có quyết định công nhận. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công bố khu du lịch địa phương sau khi có quyết định công nhận.

## ***3. Điểm du lịch***

Khoản 8 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 quy định: “*Điểm du lịch là nơi có tài nguyên du lịch hấp dẫn, phục vụ nhu cầu tham quan của khách du lịch*”.

### ***3.1. Điểm du lịch quốc gia***

Điểm du lịch có đủ các điều kiện sau đây được công nhận là điểm du lịch quốc gia<sup>4</sup>:

---

<sup>4</sup> Khoản 1 điều 24 Luật Du lịch năm 2005 và Nghị định 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính Phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Có tài nguyên du lịch đặc biệt hấp dẫn.
- Có khả năng bảo đảm phục vụ tối thiểu một trăm nghìn lượt khách du lịch một năm.
- Có đường giao thông thuận tiện đến điểm du lịch, có các dịch vụ: bãi đỗ xe, có khu vệ sinh công cộng, phòng cháy chữa cháy, cấp, thoát nước, thông tin liên lạc và các dịch vụ khác đáp ứng được yêu cầu của khách du lịch.
- Đáp ứng các điều kiện về bảo đảm an ninh, an toàn, trật tự, vệ sinh môi trường theo quy định của pháp luật.

### ***3.2. Điểm du lịch địa phương***

Điểm du lịch có đủ các điều kiện sau đây được công nhận là điểm du lịch địa phương:

- Có tài nguyên du lịch hấp dẫn đối với nhu cầu tham quan của khách du lịch;
- Có kết cấu hạ tầng và dịch vụ du lịch cần thiết, có khả năng bảo đảm phục vụ ít nhất mười nghìn lượt khách tham quan một năm.

Tóm lại, điểm chung giữa khu du lịch và điểm du lịch là đều gắn với nơi có tài nguyên du lịch hấp dẫn và có kết cấu hạ tầng, dịch vụ du lịch cần thiết để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Song, cũng cần phân biệt hai loại này ở một số điểm như: về sự đáp ứng nhu cầu của khách du lịch; về quy mô và sức chứa du khách tối thiểu,... Theo Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 của Thủ tướng Chính phủ thì mục tiêu đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 nước ta sẽ phát triển 7 vùng du lịch với 46 khu du lịch quốc gia và 41 điểm du lịch quốc gia nhằm tạo động lực thúc đẩy phát triển du lịch cho các vùng và cả nước<sup>5</sup>.

### ***3.3. Thủ tục công nhận điểm du lịch***

#### ***3.3.1. Hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch***

- Tờ trình đề nghị công nhận điểm du lịch của cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền;
- Bản thuyết minh về điểm du lịch đề nghị công nhận.

#### ***3.3.2. Thẩm quyền công nhận điểm du lịch***

- Thủ tướng Chính phủ quyết định công nhận điểm du lịch quốc gia theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương.

---

<sup>5</sup> Danh mục 7 vùng du lịch và 46 khu du lịch quốc gia, 41 điểm du lịch quốc gia được đính kèm ở phần phụ lục của tài liệu này.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận điểm du lịch địa phương theo đề nghị của cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh.

- Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương công bố điểm du lịch quốc gia sau khi có quyết định công nhận. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công bố điểm du lịch địa phương sau khi có quyết định công nhận.

### **4. Tuyển du lịch**

Đây là khái niệm liên quan đến kinh doanh du lịch lữ hành. Từ những điểm, khu du lịch có sẵn tại các vùng, địa phương, quốc gia khác nhau, khách du lịch hoặc thông qua các công ty lữ hành vạch ra cho mình những tuyến du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi, giải trí và hiểu biết của mình.

Tại khoản 9 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 định nghĩa: “*Tuyến du lịch là lộ trình liên kết các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch, gắn với các tuyến giao thông đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không*”.

#### ***4.1. Tuyến du lịch quốc gia***

Tuyến du lịch có đủ các điều kiện sau đây được công nhận là tuyến du lịch quốc gia<sup>6</sup>:

- Nối các khu du lịch, điểm du lịch, trong đó có khu du lịch, điểm du lịch quốc gia, có tính chất liên vùng, liên tỉnh, kết nối với các cửa khẩu quốc tế;

- Có biện pháp bảo vệ cảnh quan, môi trường và cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch dọc theo tuyến.

#### ***4.2. Tuyến du lịch địa phương***

Tuyến du lịch có đủ các điều kiện sau đây được công nhận là tuyến du lịch địa phương<sup>7</sup>:

- Nối các khu du lịch, điểm du lịch trong phạm vi địa phương;

- Có biện pháp bảo vệ cảnh quan, môi trường và cơ sở dịch vụ phục vụ khách du lịch dọc theo tuyến.

Theo Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 thì Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt phát triển hệ thống tuyến du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2013 như sau :

+ Tuyến theo đường hàng không: Từ các sân bay thuộc trung tâm quốc gia và các sân bay quan trọng khác.

<sup>6</sup> Khoản 1 điều 25 Luật Du lịch năm 2005.

<sup>7</sup> Khoản 2 điều 25 Luật Du lịch năm 2005.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Tuyến theo đường bộ: Theo hệ thống các quốc lộ lớn nối các vùng du lịch và đường Hồ Chí Minh.

+ Tuyến theo đường biển: Liên kết các đảo ven bờ và các tuyến Đà Nẵng - Hoàng Sa; Nha Trang - Trường Sa và đường Hồ Chí Minh trên biển.

+ Tuyến theo đường sông: Theo hệ thống sông Hồng và sông Mê Kông.

+ Tuyến theo đường sắt: Tuyến đường sắt Bắc - Nam; Hà Nội - Hải Phòng; Hà Nội - Lào Cai và Hà Nội - Lạng Sơn.

Chú trọng phát triển tuyến đường biển và tuyến đường bộ dọc biên giới.

+ Các tuyến du lịch chuyên đề: Về nguồn tìm hiểu văn hóa các dân tộc Việt Nam; khám phá biển, đảo; di sản; sinh thái núi, rừng; MICE; làng nghề; cộng đồng và nông nghiệp, nông thôn; du thuyền, tàu biển; sông, hồ; lễ hội, tâm linh.

+ Tuyến du lịch liên kết các quốc gia: Việt Nam, Lào, Campuchia, Thái Lan, Trung Quốc,...

### ***4.3. Thủ tục công nhận tuyến du lịch***

#### ***4.3.1. Hồ sơ đề nghị công nhận tuyến du lịch***

- Tờ trình đề nghị công nhận tuyến du lịch của cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền;

- Bản đồ về tuyến du lịch theo tỷ lệ 1/1.500.000 đối với tuyến du lịch quốc gia; tỷ lệ 1/100.000 đối với tuyến du lịch địa phương và bản thuyết minh về tuyến du lịch đề nghị công nhận.

#### ***4.3.2. Thẩm quyền công nhận tuyến du lịch***

- Thủ tướng Chính phủ quyết định công nhận tuyến du lịch quốc gia theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận tuyến du lịch địa phương theo đề nghị của cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh.

- Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương công bố tuyến du lịch quốc gia sau khi có quyết định công nhận. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công bố tuyến du lịch địa phương sau khi có quyết định công nhận.

## **5. Đô thị du lịch**

Đô thị du lịch được nhắc đến trong những năm gần đây và được coi là một khái niệm mới trong hệ thống phát triển đô thị. Theo định nghĩa tại khoản 6 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 thì: “*Đô thị du lịch là đô thị có lợi thế phát triển du lịch và du lịch có vai trò quan trọng trong hoạt động của đô thị*”.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

### ***5.1. Điều kiện công nhận đô thị du lịch***

Để trở thành đô thị du lịch thì phải có đủ các điều kiện sau đây<sup>8</sup>:

- Đáp ứng các quy định về đô thị theo quy định của pháp luật;
- Có tài nguyên du lịch hấp dẫn trong ranh giới đô thị hoặc trong ranh giới đô thị và khu vực liền kề;

- Có đường giao thông thuận tiện đến các khu du lịch, điểm du lịch;
- Có cơ sở hạ tầng kỹ thuật đáp ứng yêu cầu phục vụ khách du lịch;
- Có hệ thống cơ sở vật chất - kỹ thuật đồng bộ, tiện nghi đạt tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch trong nước và quốc tế; có cơ cấu lao động phù hợp với yêu cầu phát triển du lịch;

- Ngành du lịch có vị trí quan trọng trong cơ cấu kinh tế, đạt tỷ lệ thu nhập từ du lịch trên tổng thu nhập của các ngành dịch vụ theo quy định của Chính phủ.

Theo Quyết định số 201/QĐ-TTg ngày 22/01/2013 thì Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt phát triển 12 đô thị du lịch đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2013, cụ thể gồm có:

- Đô thị du lịch Sa Pa, thuộc tỉnh Lào Cai
- Đô thị du lịch Đồ Sơn, thuộc thành phố Hải Phòng
- Đô thị du lịch Hạ Long, thuộc tỉnh Quảng Ninh
- Đô thị du lịch Sầm Sơn, thuộc tỉnh Thanh Hóa
- Đô thị du lịch Cửa Lò, thuộc tỉnh Nghệ An
- Đô thị du lịch Huế, thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế
- Đô thị du lịch Đà Nẵng, thuộc thành phố Đà Nẵng
- Đô thị du lịch Hội An, thuộc tỉnh Quảng Nam
- Đô thị du lịch Nha Trang, thuộc tỉnh Khánh Hòa
- Đô thị du lịch Phan Thiết, thuộc tỉnh Bình Thuận
- Đô thị du lịch Đà Lạt, thuộc tỉnh Lâm Đồng
- Đô thị du lịch Vũng Tàu, thuộc tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu

Mặc dù Luật Du lịch năm 2005 và Nghị định hướng dẫn đã quy định các điều kiện để công nhận đô thị du lịch nhưng vẫn còn quá chung chung, khó thực hiện. Cụ thể là các tiêu chí không được lượng hóa và Chính phủ cũng chưa có văn bản quy định

---

<sup>8</sup> Điều 31 Luật Du lịch năm 2005 và điều 11 Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.



## ***Bài giảng Luật Du lịch***

rõ về cơ cấu lao động, tỷ lệ thu nhập từ du lịch trên tổng thu nhập của các ngành đối với đô thị du lịch để có căn cứ thực hiện.

### ***5.2. Thủ tục công nhận đô thị du lịch***

- Hồ sơ đề nghị công nhận đô thị du lịch bao gồm:

+ Tờ trình đề nghị công nhận đô thị du lịch của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trình Thủ tướng Chính phủ;

+ Bản sao quy hoạch tổng thể phát triển du lịch của tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

+ Đề án đề nghị công nhận đô thị du lịch.

- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trình Thủ tướng Chính phủ hồ sơ đề nghị công nhận đô thị du lịch, đồng thời gửi hồ sơ đến Bộ Xây dựng và cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương. Bộ Xây dựng chủ trì, phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương, các cơ quan hữu quan thẩm định hồ sơ đề nghị công nhận đô thị du lịch trình Thủ tướng Chính phủ.

- Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định công nhận đô thị du lịch; cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương công bố đô thị du lịch.

## **Chương 2. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KHÁCH DU LỊCH**

### **1. Khái niệm “khách du lịch”**

Do du lịch không chỉ là một hiện tượng xã hội mà còn là một lĩnh vực kinh tế với đối tượng phục vụ là người đi du lịch nên việc thống nhất khái niệm “khách du lịch” là một nhu cầu tất yếu. Đối với doanh nghiệp du lịch, thông qua số lượng khách du lịch có thể nắm được doanh thu. Sự chuẩn hóa khái niệm khách du lịch sẽ giúp các nhà thống kê thống nhất được tiêu chí phân định giữa khách tham quan và khách du lịch, giúp cho các cơ quan quản lý xác định được nghĩa vụ đối với nhà nước của các doanh nghiệp du lịch. Việc thống nhất và chuẩn hóa khái niệm khách du lịch còn có ý nghĩa làm cho du lịch Việt Nam nhanh chóng hội nhập vào hoạt động thống kê du lịch khu vực và quốc tế.

Đây là khái niệm có nhiều quan điểm đưa ra. Trước hết, trong hầu như các định nghĩa, “khách du lịch” đều được coi là “*người đi khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình*”<sup>9</sup>. Có lẽ tiêu chí này chưa hợp logic vì ở đây du khách không phải được nhìn dưới con mắt của nơi nhận khách mà lại từ phía nơi gửi khách. Tiêu chí thứ hai được nhiều nhà nghiên cứu nhấn mạnh là “*không phải theo đuổi mục đích kinh tế*”<sup>10</sup>. Đây cũng là điều cần xem xét. Nhìn lại lịch sử hình thành và phát triển du lịch, mọi người đều thừa nhận rằng: chính các thương gia trong quá trình mở rộng quan hệ làm ăn buôn bán lại là một đối tượng phục vụ quan trọng của ngành du lịch. Các số liệu thống kê về cơ cấu khách ở nhiều nước cũng khẳng định cho nhận định trên. Tiêu chí thứ ba được quan tâm là thời gian và khoảng cách từ nơi cư trú đến nơi du lịch. Rất nhiều người cho rằng thời gian *đi khỏi nhà từ 24 giờ trở lên* là quan trọng nhất. Có một số lại bổ sung thêm giới hạn *không quá một năm*. Hoa Kỳ và Australia lại thấy rằng yếu tố *khoảng cách tối thiểu 50 dặm* là quan trọng hơn cả. Xét về mặt thống kê, những chỉ tiêu trên hầu như không thể dùng được. Dưới con mắt nhà doanh nghiệp du lịch, điều chủ yếu là họ có là khách hàng của mình hay không.

Để có thể đưa ra một khái niệm về “khách du lịch” chặt chẽ, có lẽ nên bắt đầu từ khái niệm “khách”. Theo Từ điển Tiếng Việt, ý nghĩa cơ bản của từ “khách” là người

---

<sup>9</sup> Josef Stander, Ogilvie, Ủy ban đánh giá tài nguyên quốc gia Hoa Kỳ, Văn phòng kinh tế công nghiệp Australia,...

<sup>10</sup> Josef Stander, Lanquar, Morval,...

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

*từ bên ngoài đến* trong quan hệ với người đón tiếp, phục vụ. Như vậy, khách rõ ràng phải được định nghĩa từ phía đón tiếp chứ không phải từ nơi đi.

Theo khoản 2 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 thì “*khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc hoặc hành nghề để nhận thu nhập ở nơi đến*”.

### **2. Phân loại “khách du lịch”**

Điều 34 Luật Du lịch năm 2005 phân chia “khách du lịch” làm hai loại là khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế.

#### ***2.1. Khách du lịch nội địa***

Khái niệm này được quy định tại khoản 2 điều 34 Luật Du lịch năm 2005: “*Khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam đi du lịch trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam*”.

Như vậy, khách du lịch nội địa được hiểu là công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam đi du lịch, nghỉ ngơi và tham quan các đối tượng du lịch trong lãnh thổ quốc gia, về cơ bản không có sự giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ. Khuyến khích du lịch nội địa sẽ góp phần kích cầu tiêu dùng, tăng lưu chuyển và hiệu quả sử dụng vốn trong xã hội.

#### ***2.2. Khách du lịch quốc tế***

Du lịch quốc tế làm biến đổi cán cân thu chi của quốc gia có tham gia hoạt động du lịch quốc tế. Thông thường, những nước đang phát triển tập trung phát triển chủ yếu loại hình du lịch quốc tế đón khách. Ngược lại, ở các nước phát triển thì nhu cầu đi du lịch nước ngoài ngày một phát triển.

Khoản 3 Điều 34 Luật Du lịch năm 2005 quy định như sau: “*Khách du lịch quốc tế là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch; công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam ra nước ngoài du lịch*”.

Theo định nghĩa trên thì có thể chia khách du lịch quốc tế thành hai loại, gồm:

- Khách du lịch đến: là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài đến Việt Nam du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch của các cơ quan cung ứng du lịch. Thu hút khách quốc tế đến Việt Nam chính là phát triển xuất khẩu tại chỗ, tăng thu ngoại tệ, góp phần cân bằng cán cân thanh toán và giảm thiểu lạm phát.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Khách du lịch ra nước ngoài: là công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam từ trong nước đi du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch ở nước ngoài.

Tóm lại, cách phân loại nói trên cũng chưa bao gồm được hết mọi đối tượng tham gia du lịch, mà nó chỉ đặt ra tiêu chuẩn chung để làm cơ sở cho hoạt động thống kê du lịch. Mỗi nước thường có điều kiện và yêu cầu quản lý cụ thể của mình nên đều có thể đưa ra định nghĩa với chi tiết không hoàn toàn thống nhất với nhau.

### **3. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch**

#### ***3.1. Quyền của khách du lịch***

Điều 35 Luật Du lịch năm 2005 quy định về quyền của khách du lịch như sau:

- Lựa chọn hình thức du lịch lẻ hoặc du lịch theo đoàn; lựa chọn một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch, dịch vụ du lịch của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

- Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp thông tin cần thiết về chương trình du lịch, dịch vụ du lịch.

- Được tạo điều kiện thuận lợi về thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu trú; được đi lại trên lãnh thổ Việt Nam để tham quan, du lịch, trừ những khu vực cấm.

- Hưởng đầy đủ các dịch vụ du lịch theo hợp đồng giữa khách du lịch và tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch; được hưởng bảo hiểm du lịch và các loại bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật.

- Được đối xử bình đẳng, được yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng dịch vụ du lịch; được cứu trợ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp khi đi du lịch trên lãnh thổ Việt Nam.

- Được bồi thường thiệt hại do lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch gây ra theo quy định của pháp luật.

- Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hành vi vi phạm pháp luật về du lịch.

#### ***3.2. Nghĩa vụ của khách du lịch***

Điều 36 Luật Du lịch năm 2005 quy định những nghĩa vụ mà khách du lịch phải thực hiện, cụ thể như sau:

- Tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam về an ninh, trật tự, an toàn xã hội; tôn trọng và giữ gìn cảnh quan thiên nhiên, danh lam thắng cảnh, môi trường, tài nguyên du lịch, bản sắc văn hoá, thuần phong mỹ tục nơi đến du lịch.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Thực hiện nội quy, quy chế của khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch, cơ sở lưu trú du lịch.

- Thanh toán tiền dịch vụ theo hợp đồng và các khoản phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

- Bồi thường thiệt hại do lỗi của mình gây ra cho tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch theo quy định của pháp luật.

### **4. Bảo đảm an toàn cho khách du lịch**

Điều 37 Luật Du lịch năm 2005 quy định như sau:

- Cơ quan nhà nước trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm áp dụng các biện pháp cần thiết để phòng ngừa rủi ro, bảo đảm an toàn tính mạng, sức khoẻ, tài sản của khách du lịch và ngăn chặn những hành vi nhằm thu lợi bất chính từ khách du lịch.

- Trong trường hợp khẩn cấp, cơ quan nhà nước có thẩm quyền kịp thời có biện pháp cứu hộ, cứu nạn cần thiết để hạn chế đến mức thấp nhất thiệt hại đối với khách du lịch.

- Khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch có các biện pháp phòng tránh rủi ro và tổ chức bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn, cấp cứu cho khách du lịch.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm thông báo kịp thời cho khách du lịch về trường hợp khẩn cấp, dịch bệnh và các nguy cơ có thể gây nguy hiểm cho khách du lịch; áp dụng các biện pháp cần thiết và phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn, cấp cứu cho khách du lịch.

### **5. Những quy định pháp luật về một số trường hợp khách du lịch đặc biệt**

#### ***5.1. Khách du lịch là trẻ em***

Theo quy định của Bộ Tài chính thì việc thu phí đối với trẻ em tại một số điểm tham quan như: Bảo tàng Mỹ thuật Việt Nam, Bảo tàng Văn hoá các dân tộc Việt Nam, Bảo tàng Dân tộc học Việt Nam,... thì:

- Trẻ em dưới 6 tuổi: miễn phí

- Trẻ em là người từ 6 đến dưới 16 tuổi: 10.000 đồng/lượt.

Trường hợp khó xác định là người dưới 16 tuổi phải xuất trình giấy khai sinh, hộ chiếu, chứng minh nhân dân hoặc bất kỳ một giấy tờ khác chứng minh là người dưới 16 tuổi.

**5.2. Khách du lịch cao tuổi**

Người cao tuổi (từ đủ 60 tuổi trở lên) khi tham quan các di tích lịch sử - văn hóa, bảo tàng, danh lam thắng cảnh; tập luyện thể dục, thể thao tại các cơ sở thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch được giảm ít nhất 20% giá dịch vụ nếu xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ hợp pháp khác chứng minh là người cao tuổi.

Riêng đối với các di tích lịch sử - văn hóa, bảo tàng, danh lam thắng cảnh đang thực hiện thu tiền dịch vụ gắn liền với phí tham quan, mức giảm giá là 50%.

**5.3. Khách du lịch là người khuyết tật**

Khi trực tiếp sử dụng dịch vụ văn hóa, thể thao, giải trí và du lịch tại các cơ sở văn hóa, thể thao như: Bảo tàng, di tích văn hóa - lịch sử, thư viện và triển lãm; Nhà hát, rạp chiếu phim; Các cơ sở thể thao khi diễn ra các hoạt động thể dục, thể thao trong nước;... thì:

- Người khuyết tật đặc biệt nặng<sup>11</sup> được miễn giá vé, giá dịch vụ.
- Người khuyết tật nặng<sup>12</sup> được giảm tối thiểu 50% giá vé, giá dịch vụ.

Để được miễn, giảm giá vé, giá dịch vụ, người khuyết tật cần xuất trình Giấy xác nhận khuyết tật.

**5.4. Khách du lịch là đối tượng được hưởng chính sách ưu đãi hưởng thụ văn hóa**

*Các đối tượng được hưởng chính sách ưu đãi hưởng thụ văn hóa gồm:*

- Nhân dân ở các xã đặc biệt khó khăn miền núi và vùng sâu, vùng xa được quy định trong Chương trình 135 của Chính phủ thì trong một năm được xem miễn phí:
  - + Chiếu phim nhựa hoặc băng hình 04 lần và biểu diễn nghệ thuật 02 lần.
  - + Đội thông tin lưu động biểu diễn 04 lần và triển lãm do tỉnh, thành phố tổ chức lưu động 02 lần.
- Người có công với cách mạng thì trong một năm được hưởng ưu đãi như sau:
  - + Nhóm 113: Được Sở Văn hoá – Thể thao – Du lịch (hoặc đơn vị được ủy nhiệm) mời xem phim nhựa hoặc băng hình, xem biểu diễn nghệ thuật 04 lần; tham

---

<sup>11</sup> Người khuyết tật đặc biệt nặng là những người do khuyết tật dẫn đến mất hoàn toàn chức năng, không tự kiểm soát hoặc không tự thực hiện được các hoạt động đi lại, mặc quần áo, vệ sinh cá nhân và những việc khác phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày mà cần có người theo dõi, trợ giúp, chăm sóc hoàn toàn (khoản 1 điều 3 Nghị định 28/2012 ngày 10/4/2012).

<sup>12</sup> Người khuyết tật nặng là những người do khuyết tật dẫn đến mất một phần hoặc suy giảm chức năng, không tự kiểm soát hoặc không tự thực hiện được một số hoạt động đi lại, mặc quần áo, vệ sinh cá nhân và những việc khác phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày mà cần có người theo dõi, trợ giúp, chăm sóc (khoản 2 điều 3 Nghị định 28/2012 ngày 10/4/2012).

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

quan bảo tàng, di tích, công trình văn hoá do cơ quan Nhà nước hoặc tổ chức xã hội thực hiện trên địa bàn 02 lần.

Được giảm 50% giá vé hiện hành trong trường hợp tổ chức tập thể tham gia xem phim, biểu diễn nghệ thuật, tham quan bảo tàng, di tích do cơ quan Nhà nước và tổ chức xã hội thực hiện trên địa bàn.

+ Nhóm 214: Được tổ chức xem phim nhựa hoặc băng hình, xem biểu diễn nghệ thuật 04 lần; xem trưng bày chuyên đề lưu động của Bảo tàng do cơ quan Nhà nước hoặc tổ chức xã hội thực hiện trên địa bàn 02 lần.

- Người thuộc diện chính sách xã hội:

+ Người tàn tật, người già cô đơn được Sở Văn hoá – Thể thao – Du lịch (hoặc đơn vị được ủy nhiệm) mời xem phim nhựa hoặc băng hình, xem biểu diễn nghệ thuật 04 lần/năm.

Được giảm 50% giá vé hiện hành trong trường hợp tổ chức tập thể xem phim hoặc băng hình, xem biểu diễn nghệ thuật, tham quan bảo tàng, di tích do cơ quan Nhà nước hoặc tổ chức xã hội thực hiện trên địa bàn.

+ Đối với các đối tượng được chăm sóc tại các cơ sở bảo trợ xã hội và học sinh các trường phổ thông dân tộc nội trú được tổ chức xem phim nhựa hoặc băng hình, xem biểu diễn nghệ thuật 04 lần/năm; được tham quan bảo tàng di tích, công trình văn hóa, triển lãm hoặc triển lãm lưu động theo hình thức tập thể 02 lần/năm.

### **6. Một số kiến nghị**

Chúng ta đều biết rằng, khách du lịch là nguồn sống của ngành du lịch, đích hướng đến của mọi hoạt động du lịch. Do đó, họ cần được tôn trọng và bảo vệ một cách tốt nhất. Luật Du lịch hiện nay mới chỉ có một chương nhỏ, gồm 4 điều nhắc đến khách du lịch một cách chung chung chưa cụ thể, khó thực hiện.

Thời gian qua, hàng loạt các hiện tượng lừa đảo, gian lận, ép giá, chèo kéo, đeo bám, xâm hại tài sản, tính mạng khách du lịch chưa được kiểm soát và có chiều hướng gia tăng, nhất là tại các địa bàn du lịch trọng điểm. Chính vì vậy, Luật Du lịch trong quá trình sửa đổi tới đây cần quan tâm tới đối tượng khách du lịch.

---

<sup>13</sup> Nhóm 1 gồm: Cán bộ lão thành cách mạng; cán bộ "tiền khởi nghĩa"; Thân nhân liệt sĩ; Anh hùng Lực lượng vũ trang, Anh hùng Lao động, Bà mẹ Việt Nam anh hùng; Thương binh, người hưởng chính sách như thương binh, bệnh binh.

<sup>14</sup> Nhóm 2 gồm: Các đối tượng được chăm sóc tại các cơ sở nuôi dưỡng, điều dưỡng thương, bệnh binh và người có công.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

Một trong những kiến nghị hiện nay là nên có một lực lượng chuyên trách bảo vệ khách du lịch. Đây không phải là vấn đề mới. Thế nhưng cho đến thời điểm hiện tại, chúng ta vẫn chưa thể cho ra đời lực lượng bảo vệ trật tự, gìn giữ an toàn cho du khách trong khi tại các quốc gia khác, lực lượng cảnh sát du lịch đã và đang góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy ngành công nghiệp không khói phát triển<sup>15</sup>. Theo nhiều chuyên gia, không thể không thành lập lực lượng cảnh sát du lịch tại Việt Nam, bởi vì, chỉ có lực lượng này mới có thể giải quyết những vấn đề liên quan đến an toàn của du khách cũng như giữ gìn trật tự, trả lại cho du lịch Việt Nam hình ảnh đẹp trong mắt du khách. Tuy nhiên, cũng không ít ý kiến cho rằng, việc thành lập lực lượng cảnh sát du lịch là không cần thiết. Bởi vì, nó sẽ làm tăng thêm lượng biên chế khiến bộ máy thêm cồng kềnh, tốn kém ngân sách và quản lý chòng chẹo. Trong khi đó, để bảo đảm an toàn cho du khách thì đã có các lực lượng cảnh sát hình sự, cảnh sát điều tra, công an cấp xã, lực lượng bảo vệ dân phố và lực lượng thanh niên xung phong tại các địa điểm du lịch lớn. Cho nên, các công ty lữ hành nên có lực lượng bảo vệ cho du khách thì sẽ hiệu quả hơn việc thành lập lực lượng cảnh sát du lịch.

---

<sup>15</sup> Tại Hàn Quốc, Chính phủ đã triển khai lực lượng cảnh sát du lịch gồm 101 người tại thủ đô Seoul. Bất cứ người dân nào có dấu hiệu chèo kéo, bắt chẹt đối với khách du lịch và bị lực lượng này phát hiện đều sẽ bị đưa ra xử lý. Các cảnh sát du lịch còn được tập huấn về cách trò chuyện với khách du lịch và họ sẽ luôn nở nụ cười bất cứ khi nào có máy ảnh hoặc máy quay chiếu vào. Tại Thái Lan, cảnh sát du lịch thậm chí còn có trang web riêng, trong đó có những lời khuyên bổ ích về sự an toàn cho khách khi đến đất nước chùa tháp.



## **Chương 3. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ KINH DOANH DU LỊCH**

### **1. Kinh doanh lữ hành**

Theo khái niệm tại khoản 14 điều 4 Luật Du lịch năm 2005 thì: “*Lữ hành là việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch*”.

#### **1.1. Điều kiện kinh doanh lữ hành**

Kinh doanh lữ hành là một nghề và thực chất là hoạt động trung gian, môi giới giữa khách du lịch và các cơ sở cung cấp dịch vụ, hàng hóa cho khách du lịch. Vì thế hoạt động kinh doanh này cần phải đáp ứng được những điều kiện nhất định tùy thuộc lĩnh vực.

##### **1.1.1. Điều kiện kinh doanh lữ hành nội địa**

- Có đăng ký kinh doanh lữ hành nội địa tại cơ quan đăng ký kinh doanh có thẩm quyền<sup>16</sup>.

- Có phương án kinh doanh lữ hành nội địa; có chương trình du lịch cho khách du lịch nội địa.

- Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa phải có thời gian ít nhất ba năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành<sup>17</sup>.

##### **1.1.2. Điều kiện kinh doanh lữ hành quốc tế<sup>18</sup>**

- Có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương cấp.

---

<sup>16</sup> Theo quy định tại khoản 1 điều 43 Luật Du lịch năm 2005 thì: “*tổ chức, cá nhân kinh doanh lữ hành phải thành lập doanh nghiệp*”. Căn cứ vào pháp luật về doanh nghiệp hiện hành thì có 4 loại hình doanh nghiệp là:

- Doanh nghiệp tư nhân: do 1 cá nhân thành lập.

- Công ty trách nhiệm hữu hạn, gồm:

+ Công ty TNHH 1 thành viên: do 1 cá nhân hoặc 1 tổ chức thành lập.

+ Công ty TNHH 2 thành viên trở lên: từ 2 đến 50 thành viên là cá nhân hoặc tổ chức.

- Công ty hợp danh: có ít nhất 2 cá nhân là thành viên hợp danh; ngoài ra, có thể có thành viên góp vốn.

- Công ty cổ phần: có từ 3 đến không giới hạn số cổ đông tối đa.

Việc đăng ký thành lập doanh nghiệp được thực hiện tại Sở Kế hoạch – Đầu tư.

<sup>17</sup> Thời gian làm việc trong lĩnh vực lữ hành của người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành được xác định bằng tổng thời gian trực tiếp làm việc trong các lĩnh vực sau: Quản lý hoạt động kinh doanh lữ hành; Hướng dẫn du lịch; Quảng bá, xúc tiến du lịch; Xây dựng và điều hành chương trình du lịch; Nghiên cứu, giảng dạy về lữ hành, hướng dẫn du lịch. Thời gian làm việc trong lĩnh vực lữ hành của người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành được xác định thông qua giấy xác nhận của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi người đó đã hoặc đang làm việc; các giấy tờ hợp lệ khác xác nhận thời gian người đó làm việc trong lĩnh vực lữ hành.

<sup>18</sup> Theo Tổng cục Du lịch, đến ngày 26.6.2013, cả nước có 1.192 công ty kinh doanh lữ hành quốc tế. Trong đó, khu vực miền Nam có 466 công ty, riêng TP.HCM có 418 công ty; miền Bắc có 608 công ty, riêng Hà Nội có 501 công ty; cả khu vực miền Trung (từ Đà Nẵng vào Bình Thuận) có 118 công ty.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Có phương án kinh doanh lữ hành; có chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế theo phạm vi kinh doanh (bao gồm: Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam; Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài; Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài).

- Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế phải có thời gian ít nhất bốn năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành.

- Có ít nhất ba hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

- Có tiền ký quỹ theo quy định<sup>19</sup>.

Như vậy, về cơ bản, điều kiện kinh doanh lữ hành nội địa và kinh doanh lữ hành quốc tế khác nhau ở vài điểm chủ yếu như: vấn đề phải có ít nhất 3 hướng dẫn viên quốc tế và phải ký quỹ chỉ áp dụng với kinh doanh lữ hành quốc tế, mà không bắt buộc với kinh doanh lữ hành nội địa. Theo quy định trước đây thì pháp luật chỉ quy định một mức ký quỹ là 250 triệu đồng cho doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế (bao gồm cả mảng đưa khách du lịch ra nước ngoài và khách du lịch vào Việt Nam). Nhưng hiện hành, mức ký quỹ được chia ra làm 2 loại: 250 triệu đồng cho kinh doanh đón khách vào Việt Nam và 500 triệu đồng với doanh nghiệp kinh doanh đưa khách du lịch ra nước ngoài hoặc kinh doanh cả 2 lĩnh vực kể trên. Việc ra quy định cao hơn về tiền

---

<sup>19</sup> Theo Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 thì vấn đề ký quỹ kinh doanh lữ hành quốc tế được quy định như sau:

- Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế phải ký quỹ theo đúng quy định. Tiền ký quỹ của doanh nghiệp phải gửi vào tài khoản tại ngân hàng và được hưởng lãi suất theo thỏa thuận giữa doanh nghiệp và ngân hàng nhận ký quỹ phù hợp với quy định của pháp luật.

- Mức ký quỹ kinh doanh lữ hành quốc tế:

+ 250.000.000 đồng với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam;

+ 500.000.000 đồng với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài hoặc kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.

- Tiền ký quỹ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế được sử dụng để giải quyết các vấn đề phát sinh trong trường hợp doanh nghiệp không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ trong hoạt động kinh doanh lữ hành.

- Hoàn trả tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành cho doanh nghiệp trong những trường hợp sau đây:

+ Có thông báo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc doanh nghiệp không được cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế;

+ Có quyết định của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc thu hồi giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế của doanh nghiệp.

+ Có quyết định của cơ quan cấp giấy chứng nhận đầu tư về việc thu hồi giấy chứng nhận đầu tư hoặc xóa ngành nghề kinh doanh lữ hành trong giấy chứng nhận đầu tư của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành có vốn đầu tư nước ngoài.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

ký quỹ để hạn chế các doanh nghiệp làm ăn chộp giật gây hại cho du khách. Mặt khác, dựa trên tính toán về tỷ lệ trượt giá của tiền đồng thì mức ký quỹ mới không tăng quá cao so với quy định cũ. Vì thế, tiền ký quỹ như là một hình thức để hạn chế bớt những trường hợp tiêu cực và giúp bảo vệ quyền lợi của du khách.

### ***1.1.3. Điều kiện kinh doanh đại lý lữ hành***

- Kinh doanh đại lý lữ hành là việc tổ chức, cá nhân nhận bán chương trình du lịch của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cho khách du lịch để hưởng hoa hồng. Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành không được tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành phải đáp ứng các điều kiện sau đây:

+ Đăng ký kinh doanh đại lý lữ hành tại cơ quan đăng ký kinh doanh có thẩm quyền;

+ Có hợp đồng đại lý với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành<sup>20</sup>.

## ***1.2. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành***

### ***1.2.1. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa<sup>21</sup>***

Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

- Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch nội địa;

- Mua bảo hiểm du lịch cho khách du lịch nội địa trong thời gian thực hiện chương trình du lịch khi khách du lịch có yêu cầu;

- Chấp hành, phổ biến và hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật, các quy định của Nhà nước về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường, giữ gìn bản sắc văn hoá và thuần phong mỹ tục của dân tộc, quy chế nơi đến du lịch;

---

<sup>20</sup> Hợp đồng đại lý lữ hành được quy định tại điều 54 Luật Du lịch năm 2005 như sau:

- Hợp đồng đại lý lữ hành phải được lập thành văn bản giữa bên giao đại lý là doanh nghiệp kinh doanh lữ hành và bên nhận đại lý là tổ chức, cá nhân có đủ điều kiện.

- Nội dung chủ yếu của hợp đồng đại lý lữ hành bao gồm:

+ Tên, địa chỉ của bên giao đại lý và bên nhận đại lý;

+ Chương trình du lịch, giá bán chương trình du lịch được giao cho đại lý;

+ Mức hoa hồng đại lý; thời điểm thanh toán giữa bên giao đại lý và bên nhận đại lý;

+ Thời hạn hiệu lực của hợp đồng đại lý.

<sup>21</sup> Điều 45 Luật Du lịch năm 2005.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Sử dụng hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách du lịch khi khách có yêu cầu hướng dẫn viên; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên trong thời gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng với doanh nghiệp.

### *1.2.2. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế<sup>22</sup>*

Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

- Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam:
  - + Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch vào Việt Nam và khách du lịch nội địa;
  - + Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan;
  - + Chấp hành, phổ biến và hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật và các quy định của Nhà nước Việt Nam về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường, giữ gìn bản sắc văn hoá và thuần phong mỹ tục của dân tộc; quy chế nơi đến du lịch;
  - + Sử dụng hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách du lịch là người nước ngoài; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên trong thời gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng với doanh nghiệp.

- Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài:

- + Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch cho khách du lịch ra nước ngoài và khách du lịch nội địa;
- + Phải mua bảo hiểm du lịch cho khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài trong thời gian thực hiện chương trình du lịch;
- + Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan;
- + Chấp hành, phổ biến và hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật và các quy định của nước đến du lịch;
- + Có trách nhiệm quản lý khách du lịch theo chương trình du lịch đã ký với khách du lịch.

### *1.2.3. Trách nhiệm của các bên khi kinh doanh đại lý lữ hành<sup>23</sup>*

- Trách nhiệm của bên giao đại lý lữ hành:
  - + Kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng của bên nhận đại lý lữ hành.
  - + Tổ chức thực hiện chương trình du lịch do bên nhận đại lý lữ hành bán; chịu trách nhiệm với khách du lịch về chương trình du lịch giao cho bên nhận đại lý lữ hành.

---

<sup>22</sup> Điều 50 Luật Du lịch năm 2005.

<sup>23</sup> Điều 55 và 56 Luật Du lịch năm 2005.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Hướng dẫn, cung cấp cho bên nhận đại lý lữ hành thông tin liên quan đến chương trình du lịch.

- Trách nhiệm của bên nhận đại lý lữ hành:

+ Không được sao chép chương trình du lịch của bên giao đại lý dưới bất kỳ hình thức nào.

+ Lập và lưu giữ hồ sơ về chương trình du lịch đã bán cho khách du lịch.

+ Không được bán chương trình du lịch với giá cao hơn giá của bên giao đại lý.

+ Treo biển đại lý lữ hành ở vị trí dễ nhận biết tại trụ sở đại lý.

+ Thông báo cho cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh về thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh.

### ***1.3. Xử phạt vi phạm hành chính về kinh doanh lữ hành***

#### ***1.3.1. Vi phạm quy định về thông báo hoạt động kinh doanh lữ hành***

- Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Không thông báo bằng văn bản về thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp chính thức hoạt động kinh doanh.

+ Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp, thay đổi loại hình doanh nghiệp, thay đổi tên doanh nghiệp, thay đổi địa điểm đặt trụ sở của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi.

+ Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày doanh nghiệp thay đổi người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành.

+ Không thông báo bằng văn bản về việc thành lập, thời điểm bắt đầu hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi đặt chi nhánh, văn phòng đại diện trong thời hạn 45 ngày, kể từ ngày chi nhánh, văn phòng đại diện thành lập, chính thức hoạt động.

+ Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người đứng đầu, thay đổi tên, thay đổi địa điểm của chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp kinh doanh lữ

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính và Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nơi đặt chi nhánh, văn phòng đại diện trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi.

+ Không thông báo bằng văn bản cho Tổng cục Du lịch, trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày mất giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.

+ Không thông báo kịp thời cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về tai nạn hoặc rủi ro, sự cố có thể xảy ra với khách du lịch.

### *1.3.2. Vi phạm quy định về kinh doanh lữ hành*

- Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Sử dụng người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa không đủ ba năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

+ Sử dụng người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế không đủ bốn năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

+ Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa không đủ ba năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

+ Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế không đủ bốn năm làm việc trong lĩnh vực lữ hành;

+ Hợp đồng lữ hành thiếu một trong những nội dung theo quy định của pháp luật.

- Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Không có chương trình du lịch bằng văn bản cho khách du lịch hoặc đại diện nhóm khách du lịch;

+ Không có hợp đồng lữ hành bằng văn bản với khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch theo quy định;

+ Không giải quyết yêu cầu, kiến nghị chính đáng của khách du lịch theo quy định pháp luật;

+ Sử dụng hướng dẫn viên du lịch để thực hiện chương trình du lịch mà không có hợp đồng bằng văn bản với hướng dẫn viên du lịch hoặc hợp đồng không có đầy đủ các nội dung cơ bản theo quy định;

+ Không hướng dẫn, cung cấp thông tin liên quan đến chương trình du lịch khi bên nhận đại lý lữ hành yêu cầu;

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Không thông tin rõ ràng, công khai, trung thực số lượng, giá cả các dịch vụ du lịch cho khách du lịch;

- Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 7.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành sử dụng giấy tờ xác nhận về thời gian làm việc không đúng với thực tế để điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành;

+ Không thực hiện hoặc thực hiện không đúng chế độ lập, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định của pháp luật;

+ Sử dụng hướng dẫn viên dùng thẻ hết hạn để hướng dẫn cho khách du lịch.

- Phạt tiền từ 7.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Sử dụng phương tiện, trang thiết bị không bảo đảm sức khỏe, an toàn tính mạng, tài sản của khách du lịch theo quy định của pháp luật, trừ các trường hợp đã quy định tại vi phạm quy định về kinh doanh ô tô vận chuyển khách du lịch;

+ Không thực hiện đúng chế độ báo cáo cho Tổng cục Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch theo quy định;

+ Sử dụng người không có thẻ hướng dẫn viên để hướng dẫn cho khách du lịch.

- Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 15.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế mà không có ít nhất ba hướng dẫn viên du lịch quốc tế;

+ Không mua bảo hiểm cho khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài trong thời gian thực hiện chương trình du lịch theo quy định;

+ Thay đổi chương trình du lịch, tiêu chuẩn, dịch vụ đã ký kết mà không được sự đồng ý của khách du lịch hoặc đại diện khách du lịch;

- Phạt tiền từ 15.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Không bảo đảm đủ số tiền ký quỹ đối với hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế theo quy định;

+ Tẩy xóa, sửa chữa các nội dung trong giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế;

+ Thu tiền ngoài hợp đồng hoặc các hành vi thu lợi bất chính khác từ khách du lịch;

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- + Không quản lý hoạt động, kinh doanh của các Chi nhánh, Văn phòng đại diện, đơn vị trực thuộc doanh nghiệp theo quy định pháp luật;
- + Không quản lý khách du lịch theo hợp đồng, chương trình du lịch đã ký kết;
- + kê khai không trung thực các nội dung trong hồ sơ đề nghị cấp, đổi giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế;
- + Không làm thủ tục đổi giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế theo quy định của pháp luật;
- + Sử dụng tên doanh nghiệp, tên giao dịch, tên viết tắt không đúng với tên đã đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để hoạt động kinh doanh;
  - Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 25.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:
    - + Sử dụng người nước ngoài làm hướng dẫn du lịch tại Việt Nam;
    - + Hoạt động kinh doanh lữ hành sau khi đã thông báo tạm ngừng, chấm dứt hoặc bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền đình chỉ hoạt động kinh doanh lữ hành.
      - Phạt tiền từ 25.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi hoạt động kinh doanh lữ hành không đúng nội dung trong giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.
      - Phạt tiền từ 30.000.000 đồng đến 40.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau đây:
        - + Cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế để hoạt động, kinh doanh lữ hành;
        - + Hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế mà không có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.
          - Hình thức xử phạt bổ sung:
            - + Tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế đến 12 tháng.
            - + Tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế từ 12 tháng đến 24 tháng.
          - + Tịch thu tang vật vi phạm hành chính đối với hành vi vi phạm.
        - Biện pháp khắc phục hậu quả:
          - + Buộc bổ sung đủ phương tiện, trang thiết bị bảo đảm sức khỏe, an toàn tính mạng, tài sản của khách du lịch.
          - + Buộc thực hiện đúng chế độ lập, lưu trữ hồ sơ, tài liệu theo quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm.



## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Buộc thực hiện đúng chế độ báo cáo theo quy định của pháp luật đối với hành vi vi phạm.

+ Buộc nộp đủ số tiền ký quỹ đối với hành vi vi phạm.

+ Buộc hoàn trả khách du lịch hoặc sung quỹ nhà nước những tài sản đã thu bất chính của khách du lịch.

### ***1.3.3. Vi phạm quy định về kinh doanh đại lý lữ hành***

- Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Không thông báo bằng văn bản về thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh đại lý lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày đại lý lữ hành bắt đầu hoạt động kinh doanh;

+ Không thông báo bằng văn bản về việc thay đổi người đại diện theo pháp luật, thay đổi tên, địa chỉ của đại lý lữ hành cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có sự thay đổi;

+ Không thông tin rõ ràng, công khai, trung thực số lượng, giá cả các dịch vụ du lịch của bên giao đại lý lữ hành cho khách du lịch;

+ Hoạt động không đúng địa chỉ đã đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Tẩy xóa, sửa chữa, sao chép làm sai lệch nội dung chương trình du lịch của bên giao đại lý lữ hành;

+ Bán chương trình du lịch với giá cao hơn giá của bên giao đại lý lữ hành;

+ Hoạt động đại lý lữ hành mà không có đăng ký kinh doanh đại lý lữ hành;

+ Kinh doanh đại lý lữ hành mà không có hợp đồng đại lý lữ hành bằng văn bản với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành.

- Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng đối với một trong những hành vi sau đây:

+ Hoạt động đại lý lữ hành cho doanh nghiệp không có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế để bán chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế, khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài;

+ Tiếp tục hoạt động kinh doanh đại lý lữ hành khi đã bị cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh đại lý lữ hành.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Biện pháp khắc phục hậu quả: Buộc hoàn trả khách du lịch hoặc sung quỹ nhà nước các khoản thu không đúng quy định.

### **2. Kinh doanh vận chuyển khách du lịch**

Theo quy định tại điều 57 Luật Du lịch năm 2005 thì: “*Kinh doanh vận chuyển khách du lịch là việc cung cấp dịch vụ vận chuyển cho khách du lịch theo tuyến du lịch, theo chương trình du lịch và tại các khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch. Tổ chức, cá nhân kinh doanh vận chuyển khách du lịch phải đăng ký kinh doanh và tuân thủ các điều kiện về kinh doanh vận chuyển khách theo quy định của pháp luật*”.

#### **2.1. Điều kiện kinh doanh vận chuyển khách du lịch**

- Có phương tiện chuyên vận chuyển khách du lịch đạt tiêu chuẩn và được cấp biển hiệu riêng theo quy định<sup>24</sup>.

- Sử dụng người điều khiển và người phục vụ trên phương tiện chuyên vận chuyển khách du lịch có chuyên môn, sức khoẻ phù hợp, được bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch<sup>25</sup>.

- Có biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khoẻ và tài sản của khách du lịch trong quá trình vận chuyển; mua bảo hiểm hành khách cho khách du lịch theo phương tiện vận chuyển.

---

<sup>24</sup> Đối với xe ô tô vận chuyển khách du lịch thì theo quy định tại điều 3 Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT-BVHTTDL-BGTVT ngày 26/01/2011 thì phải có nội thất, tiện nghi như sau:

- Ô tô dưới 09 chỗ ngồi phải có điều hoà nhiệt độ, thùng chứa đồ uống, dụng cụ y tế sơ cấp cứu, túi thuốc dự phòng.

- Ô tô từ 09 chỗ ngồi đến dưới 24 chỗ ngồi, ngoài các quy định tại khoản 1 điều này phải có rèm cửa chống nắng, bảng hướng dẫn an toàn, bình chữa cháy, búa sử dụng để thoát hiểm, thùng chứa rác, tên và số điện thoại của chủ phương tiện tại vị trí phía sau ghế của người lái xe.

- Ô tô từ 24 chỗ ngồi trở lên (trừ ô tô chuyên dụng caravan hoặc ô tô hai tầng), ngoài các quy định tại khoản 2 Điều này phải trang bị micro, tivi và khu vực cất giữ hành lý cho khách du lịch.

- Ô tô chuyên dụng caravan hoặc ô tô hai tầng, ngoài các quy định trên, còn phải có chỗ sơ cấp cứu (đối với ô tô hai tầng) và phòng nghỉ tạm thời (đối với ô tô chuyên dụng caravan).

<sup>25</sup> Theo điều 4 Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT- BVHTTDL-BGTVT ngày 26/01/2011 thì quy định đối với lái xe và nhân viên phục vụ trên xe ô tô vận chuyển khách du lịch như sau:

- Lái xe ô tô vận chuyển khách du lịch, ngoài việc phải đáp ứng các quy định của pháp luật đối với người lái xe, phải có Giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ du lịch.

- Nhân viên phục vụ trên xe ô tô vận chuyển khách du lịch phải có Giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ du lịch, trừ trường hợp nhân viên phục vụ trên xe vận chuyển khách du lịch đồng thời là Hướng dẫn viên du lịch hoặc Thuyết minh viên.

- Giấy chứng nhận tập huấn nghiệp vụ du lịch do Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch phối hợp với các sở, ngành liên quan tổ chức tập huấn và cấp theo mẫu. Nội dung tập huấn bao gồm: Tổng quan về du lịch Việt Nam; Lễ tân và văn hóa giao tiếp, ứng xử; Tâm lý và phong tục, tập quán của khách du lịch; Sơ cứu, cấp cứu y tế và tiếng Anh theo Khung chương trình. Thời gian tập huấn là năm ngày.

**2.2. Hồ sơ và thủ tục cấp biển hiệu xe ô tô vận chuyển khách du lịch**

**2.2.1. Hồ sơ đề nghị cấp biển hiệu xe ô tô vận chuyển khách du lịch<sup>26</sup>**

- Hồ sơ đề nghị xác nhận xe ô tô đạt tiêu chuẩn chuyên vận chuyển khách du lịch gửi đến Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch nơi đơn vị kinh doanh đặt trụ sở chính hoặc trụ sở chi nhánh. Hồ sơ một bộ gồm có:

+ Giấy đề nghị xác nhận xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch kèm theo danh sách xe đề nghị xác nhận theo mẫu;

+ Giấy phép kinh doanh vận tải hành khách bằng xe ô tô và giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế hoặc giấy đăng ký kinh doanh lữ hành (bản sao kèm theo bản gốc để đối chiếu);

+ Bản sao các loại giấy tờ: giấy chứng nhận đăng ký phương tiện của các xe có tên trong danh sách đề nghị; giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường; giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự của chủ phương tiện.

- Hồ sơ đề nghị cấp biển hiệu xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch gửi đến Sở Giao thông vận tải nơi đơn vị kinh doanh đặt trụ sở chính hoặc trụ sở chi nhánh. Hồ sơ một bộ gồm có:

+ Giấy đề nghị cấp biển hiệu xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch theo mẫu;

+ Giấy xác nhận xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch (bản chính);

+ Giấy phép Kinh doanh vận tải bằng xe ô tô (bản sao);

+ Giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế hoặc giấy đăng ký kinh doanh lữ hành (bản sao kèm theo bản gốc để đối chiếu); Bản sao các loại giấy tờ: giấy chứng nhận đăng ký phương tiện của các xe có tên trong danh sách đề nghị; giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường; giấy chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm dân sự của chủ phương tiện.

---

<sup>26</sup> Theo điều 7 và điều 8 Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT- BVHTTDL-BGTVT ngày 26/01/2011 thì: Biển hiệu xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch có tên, chất liệu, kích thước, màu sắc, kiểu dáng theo mẫu. Biển hiệu xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch có thời hạn 24 tháng và có giá trị trong phạm vi toàn quốc. Những ô tô có biển hiệu xe ô tô vận chuyển khách du lịch được ưu tiên như sau:

+ Được ưu tiên trong việc bố trí nơi dừng, đỗ thuận tiện để đón, tiễn khách du lịch tại bến xe, nhà ga, sân bay, bến cảng, bến thuyền, khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch và các cơ sở dịch vụ du lịch khác.

+ Được phép hoạt động không hạn chế về thời gian trên tuyến đường dẫn đến các khách sạn từ 3 sao trở lên.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

### ***2.2.2. Thủ tục cấp biển hiệu xe ô tô vận chuyển khách du lịch***

- Trong thời gian tối đa là ba ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch tổ chức thẩm định trên cơ sở hồ sơ và kiểm tra, đối chiếu trên thực tế từng phương tiện và cấp giấy xác nhận xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch theo mẫu. Trường hợp từ chối xác nhận phải thông báo bằng văn bản cho đơn vị kinh doanh và nêu rõ lý do.

- Trong thời gian tối đa là hai ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Giao thông vận tải tổ chức cấp biển hiệu xe ô tô đạt tiêu chuẩn vận chuyển khách du lịch. Trường hợp từ chối cấp phải thông báo bằng văn bản cho đơn vị kinh doanh và nêu rõ lý do.

### ***2.3. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh vận chuyển khách du lịch***

Tổ chức, cá nhân kinh doanh vận chuyển khách du lịch có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

- Lựa chọn phương tiện vận chuyển khách du lịch;
- Vận chuyển khách du lịch theo tuyến, theo hợp đồng với khách du lịch hoặc doanh nghiệp kinh doanh lữ hành;
- Bảo đảm các điều kiện quy định tại mục 2.1 trong quá trình kinh doanh;
- Mua bảo hiểm hành khách cho khách du lịch theo phương tiện vận chuyển;
- Gắn biển hiệu chuyên vận chuyển khách du lịch ở nơi dễ nhận biết trên phương tiện vận chuyển.

## **3. Kinh doanh lưu trú du lịch**

Một trong những khâu then chốt, quyết định sự thành công hay thất bại của chuyến du lịch đó là nơi ăn, chốn ở. Người xưa có câu: “*một đêm nằm bằng cả năm ở*” quả không sai. Cơ sở lưu trú không chỉ là nơi nghỉ ngơi, thư giãn, hồi phục lại sức khỏe sau một hành trình vất vả, mà còn là nơi có đầy đủ các loại hình dịch vụ phục vụ nhu cầu của du khách.

### ***3.1. Điều kiện kinh doanh lưu trú du lịch***

Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch phải có đủ các điều kiện sau đây:

- Các điều kiện chung bao gồm<sup>27</sup>:
  - + Có đăng ký kinh doanh lưu trú du lịch;
  - + Có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, vệ sinh môi trường, an toàn, phòng cháy, chữa cháy theo quy định của pháp luật đối với cơ sở lưu trú du lịch;

<sup>27</sup> Khoản 1 điều 64 Luật Du lịch năm 2005 và điều 18 Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Cơ sở lưu trú du lịch không được xây dựng trong hoặc liền kề với khu vực thuộc phạm vi quốc phòng, an ninh quản lý, không được cản trở đến không gian của trận địa phòng không quốc gia; phải bảo đảm khoảng cách an toàn đối với trường học, bệnh viện, những nơi gây ô nhiễm hoặc có nguy cơ gây ô nhiễm.

+ Cơ sở lưu trú có cơ sở vật chất, trang thiết bị đạt tiêu chuẩn theo quy định.

- Các điều kiện cụ thể bao gồm:

+ Đối với khách sạn, làng du lịch phải bảo đảm yêu cầu tối thiểu về xây dựng, trang thiết bị, dịch vụ, trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên phục vụ theo tiêu chuẩn xếp hạng tương ứng đối với mỗi loại, hạng;

+ Đối với biệt thự du lịch và căn hộ du lịch phải bảo đảm yêu cầu tối thiểu về trang thiết bị và mức độ phục vụ theo tiêu chuẩn xếp hạng tương ứng đối với mỗi loại, hạng;

+ Đối với bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác phải bảo đảm trang thiết bị tối thiểu đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch.

### ***3.2. Xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch***

#### ***3.2.1. Tầm quan trọng của việc xếp hạng cơ sở lưu trú***

- Đây là một hình thức công bố tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của các cơ sở lưu trú và khuyến khích các cơ sở lưu trú phải luôn giữ chất lượng dịch vụ đã công bố;

- Nâng cao năng lực cạnh tranh giữa các cơ sở lưu trú;

- Tạo niềm tin cho khách du lịch;

- Nhân viên tự hào được làm việc tại cơ sở lưu trú có chất lượng dịch vụ tốt và có ý thức nâng cao năng lực cá nhân.

#### ***3.2.2. Quy định về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch<sup>28</sup>***

Trong thời hạn ba tháng kể từ khi bắt đầu hoạt động kinh doanh, chủ cơ sở lưu trú du lịch phải gửi hồ sơ đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch đến cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền để tổ chức thẩm định, xếp hạng cho cơ sở lưu trú du lịch.

- Khách sạn và làng du lịch được xếp theo năm hạng là hạng 1 sao, hạng 2 sao, hạng 3 sao, hạng 4 sao, hạng 5 sao;

- Biệt thự du lịch và căn hộ du lịch được xếp theo hai hạng là hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh biệt thự du lịch, căn hộ du lịch và hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp;

---

<sup>28</sup> Điều 63 và khoản 1 điều 65 Luật Du lịch năm 2005.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác được xếp một hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương thẩm định, xếp hạng 3 sao, hạng 4 sao, hạng 5 sao cho khách sạn, làng du lịch; hạng cao cấp cho biệt thự du lịch, căn hộ du lịch.

Cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh thẩm định, xếp hạng 1 sao, hạng 2 sao cho khách sạn, làng du lịch; hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh biệt thự, căn hộ du lịch; hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch đối với bãi cắm trại, nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác.

Sau ba năm được xếp hạng, cơ sở lưu trú du lịch được thẩm định để công nhận lại hạng phù hợp với thực trạng cơ sở vật chất và dịch vụ của cơ sở lưu trú du lịch.

### ***3.2.3. Thực trạng việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch***

Theo thông tin qua những đợt thanh, kiểm tra của các cơ quan có thẩm quyền thì một số lỗi vi phạm hành chính liên quan tới kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch thường gặp là:

- Bắt đầu hoạt động quá thời gian 3 tháng nhưng không đăng ký cấp hạng lưu trú du lịch.

- Quảng cáo sai chất lượng dịch vụ cấp hạng đã đăng ký. Thực tế cho thấy có nhiều cơ sở lưu trú tự xếp hạng để nâng tầm. Theo số liệu thống kê của Tổng cục Du lịch, tính đến tháng 9/2011, cả nước có 12.500 cơ sở lưu trú du lịch (khách sạn, nhà nghỉ) với 250.000 phòng. Trong đó, khách sạn 3 sao là 271, khách sạn 4 sao là 127, chỉ có 53 khách sạn 5 sao<sup>29</sup>. Theo lẽ thường, việc xếp hạng không chỉ thể hiện thương hiệu của cơ sở lưu trú du lịch mà lẽ dĩ nhiên giá phòng cũng phải cao hơn để xứng tầm. Thực tế, do chưa có quy định cụ thể về giá thuê phòng đối với từng hạng nên hầu hết các chủ cơ sở lưu trú du lịch đều áp dụng thủ thuật này để tăng giá. Thậm chí, nhiều cơ sở lưu trú du lịch tự mở những trang web riêng để quảng cáo, khuyến khích trưng tên tuổi, thứ hạng,... khiến cho không ít khách du lịch khi đến nơi đã thất vọng vì chọn lựa và đặt phòng qua mạng. Theo điểm c khoản 5 điều 10 Nghị định số 16/2012/NĐ-CP ngày 12/3/2012 thì mức xử phạt cho hình thức “*sử dụng hình ảnh ngôi sao gắn tại cơ sở lưu trú du lịch hoặc trên các ấn phẩm, biển quảng cáo, biển hiệu, đồ dùng, trang thiết bị sử dụng tại cơ sở lưu trú du lịch khi chưa được công nhận hạng hoặc không đúng với*

<sup>29</sup> <http://m.nguoiduatin.vn/ma-tran-khach-san-gan-sao-rom-loe-khach-a22661.html>

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

*hạng cơ sở lưu trú đã được công nhận*” là từ 10.000.000 đồng đến 15.000.000 đồng. Theo quy định trước đây, hành vi vi phạm “*mạo nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch*” bị phạt tiền từ 7.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng<sup>30</sup>. Như vậy, mặc dù đã tăng chế tài, nhưng có thể nói, mức phạt này vẫn còn khá nhẹ so với mức lợi nhuận mà hình thức vi phạm này mang lại cho họ.

### **4. Kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch**

#### ***4.1. Quy định về Kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch***

Điều 67 Luật Du lịch năm 2005 quy định về vấn đề này như sau:

- Kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch bao gồm đầu tư bảo tồn, nâng cấp tài nguyên du lịch đã có; đưa các tài nguyên du lịch tiềm năng vào khai thác; phát triển khu du lịch, điểm du lịch mới; kinh doanh xây dựng kết cấu hạ tầng du lịch, cơ sở vật chất - kỹ thuật du lịch.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch phải xây dựng dự án phù hợp với quy hoạch phát triển du lịch trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

- Thủ tục phê duyệt dự án thực hiện theo quy định của pháp luật về đầu tư và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

#### ***4.2. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch***

Ngoài các quyền và nghĩa vụ cơ bản thì tổ chức, cá nhân kinh doanh phát triển khu du lịch, điểm du lịch có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

- Được hưởng ưu đãi đầu tư, được giao đất có tài nguyên du lịch phù hợp với dự án được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt theo quy định của pháp luật;

- Được thu phí theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí;

- Quản lý, bảo vệ tài nguyên du lịch, môi trường, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội;

- Quản lý kinh doanh dịch vụ theo quy định của pháp luật.

### **5. Kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch**

#### ***5.1. Quy định về kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch***

Điều 69 và 70 Luật Du lịch năm 2005 quy định về vấn đề này như sau:

---

<sup>30</sup> Điều a khoản 5 điều 13 Nghị định 149/2007/NĐ-CP ngày 09/10/2007 về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch bao gồm kinh doanh lữ hành, lưu trú du lịch, vận chuyển khách du lịch, ăn uống, mua sắm, thể thao, giải trí, thông tin và các dịch vụ khác phục vụ khách du lịch.

- Cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch:

+ Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương quy định tiêu chuẩn và mẫu biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch.

+ Cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh thẩm định và cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch thuộc địa bàn quản lý. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương quy định cụ thể về tiêu chuẩn và mẫu biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

### ***5.2. Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch***

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lữ hành, vận chuyển khách du lịch, lưu trú du lịch, ngoài các quyền, nghĩa vụ cơ bản thì còn có các quyền, nghĩa vụ tương ứng quy định tại các mục 1, 2, 3 của chương này.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch trong khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch không thuộc trường hợp trên thì ngoài các quyền, nghĩa vụ cơ bản, còn có các quyền, nghĩa vụ sau đây:

+ Được gắn biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch;

+ Được các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành lựa chọn, đưa khách du lịch đến sử dụng dịch vụ và mua sắm hàng hoá;

+ Bảo đảm tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trong suốt quá trình kinh doanh;

+ Chấp hành các quy định của khu du lịch, điểm du lịch, đô thị du lịch do cơ quan có thẩm quyền ban hành.



## **Chương 4. QUY CHẾ PHÁP LÝ VỀ NGƯỜI THỰC HIỆN HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH**

### **1. Hướng dẫn viên du lịch**

#### **1.1. Khái niệm**

Trải qua lịch sử tồn tại và phát triển của ngành du lịch, đã có nhiều khái niệm khác nhau liên quan đến hướng dẫn viên du lịch được đưa ra phù hợp với bản chất công việc và thực tế phát triển của mỗi quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới.

Theo Liên đoàn Thế giới về Hiệp hội Hướng dẫn du lịch: “*Hướng dẫn viên du lịch là người hướng dẫn các du khách bằng ngôn ngữ của du khách và thông dịch sang ngôn ngữ của họ nhằm giới thiệu các di sản thế giới về văn hóa và tự nhiên. Hướng dẫn viên du lịch là người có kiến thức, phẩm chất tốt, được chứng nhận bởi cơ quan chủ quản*”. Còn Liên đoàn quốc gia của Hiệp hội Hướng dẫn du lịch Hoa Kỳ định nghĩa: “*Hướng dẫn viên du lịch là các chuyên gia du lịch tuyển đầu, đại diện cho quốc gia với vai trò đại sứ để giới thiệu cho các du khách trong nước và quốc tế đến thăm các vùng và đất nước sở tại*”.

Tại Việt Nam, một số khái niệm liên quan đến hướng dẫn viên du lịch cũng đã được đề cập như: “*Hướng dẫn viên du lịch là người thực hiện hướng dẫn khách du lịch trong chuyến tham quan du lịch hay tại các điểm du lịch nhằm đáp ứng những nhu cầu được thỏa mãn của khách trong thời gian nhất định và thay mặt tổ chức kinh doanh du lịch giải quyết những phát sinh trong chuyến du lịch với phạm vi và khả năng của mình*”. Về mặt pháp lý thì: “*Hướng dẫn du lịch là hoạt động hướng dẫn cho khách du lịch theo chương trình du lịch. Người thực hiện hoạt động hướng dẫn được gọi là hướng dẫn viên và được thanh toán cho dịch vụ hướng dẫn du lịch*”<sup>31</sup>.

#### **1.2. Phân loại**

Có nhiều cách phân loại hướng dẫn viên du lịch tùy thuộc vào những tiêu chí khác nhau. Chẳng hạn, theo tính chất công việc thì hướng dẫn viên du lịch được phân thành: hướng dẫn viên chuyên nghiệp<sup>32</sup>, hướng dẫn viên tại điểm<sup>33</sup>, hướng dẫn viên

---

<sup>31</sup> Khoản 15 điều 4 Luật Du lịch năm 2005.

<sup>32</sup> Hướng dẫn viên chuyên nghiệp là người hướng dẫn đoàn khách thực hiện chương trình tham quan du lịch được thỏa thuận của tổ chức kinh doanh du lịch, được cấp thẻ hành nghề.

<sup>33</sup> Hướng dẫn viên tại điểm là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan trong một vài giờ nhất định tại các điểm du lịch cụ thể. Ví dụ cho loại này ở Việt Nam đó là những hướng dẫn viên địa phương tại Huế thường dẫn khách đến tham quan các lăng tẩm Huế của triều Nguyễn.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

thành phố<sup>34</sup>, hướng dẫn viên không chuyên<sup>35</sup>. Ngoài ra, còn có một cách phân loại khác là chia thành hướng dẫn viên suốt tuyến<sup>36</sup> và hướng dẫn viên địa phương<sup>37</sup>,...

Cách phân loại nào cũng có cái lý lẽ riêng nhằm giúp cho người làm công tác hướng dẫn du lịch hiểu rõ vai trò và nhiệm vụ của mình, từ đó hiệu quả công tác sẽ cao hơn.

Về mặt pháp lý thì theo Luật Du lịch năm 2005 tại khoản 1 điều 72 đã phân biệt 2 loại hướng dẫn viên du lịch là: *hướng dẫn viên quốc tế* và *hướng dẫn viên nội địa*. Trong đó, hướng dẫn viên quốc tế được hướng dẫn cho khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa; hướng dẫn viên nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là người Việt Nam và không được hướng dẫn cho khách du lịch là người nước ngoài.

### *1.2.1. Hướng dẫn viên nội địa*

Theo khoản 2 điều 73 Luật Du lịch năm 2005, điều 32 Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 và điểm a khoản 1 mục III Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 thì người có đủ các điều kiện sau đây được cấp thẻ hướng dẫn viên nội địa:

- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng các chất gây nghiện;
- Có một trong các trình độ nghiệp vụ sau:
  - + Có bằng tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên;
  - + Người có bằng tốt nghiệp đại học ngành du lịch trở lên nhưng không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa một tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

---

<sup>34</sup> Hướng dẫn viên thành phố là người hướng dẫn khách du lịch thực hiện chuyến tham quan thành phố, thường là trên các phương tiện di động như xe buýt, xích lô, tàu điện,... Nhiệm vụ của hướng dẫn viên loại này là chỉ cho khách những đối tượng tham quan nổi bật của thành phố và giới thiệu về chúng. Đôi khi hướng dẫn viên kiêm luôn lái xe, vừa lái xe vừa giới thiệu.

<sup>35</sup> Đó thường là những giáo viên ngoại ngữ, nhà sử học, học giả có ngành nghề chính, nhờ thông thạo ngoại ngữ, am hiểu kiến thức tổng hợp, nắm được tuyến điểm tham quan du lịch mà hãng du lịch, công ty lữ hành nào đó thuê họ theo hợp đồng. Đa số các loại hướng dẫn viên cộng tác này thường làm tự do hoặc theo mùa du lịch. Ví dụ đối với các giáo viên là vào các kì nghỉ hè. Hướng dẫn viên cộng tác có thể làm tất cả các chức năng như 3 loại hướng dẫn trên.

<sup>36</sup> Hướng dẫn viên suốt tuyến thường là những hướng dẫn viên chuyên nghiệp của công ty, hãng du lịch nào đó. Họ đi suốt tuyến cùng đoàn từ ngày đầu đến ngày cuối, chịu trách nhiệm toàn bộ về thực hiện chương trình tham quan du lịch của đoàn.

<sup>37</sup> Hướng dẫn viên địa phương là những hướng dẫn viên phục vụ các đoàn khách du lịch trong phạm vi của một tỉnh, một huyện, một khu vực hành chính cố định hay một trung tâm du lịch. Hướng dẫn viên địa phương có phạm vi hoạt động rộng hơn so với hướng dẫn viên tại các điểm du lịch.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Người có bằng tốt nghiệp trung học, cao đẳng ngành du lịch không phải chuyên ngành hướng dẫn du lịch hoặc có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc khối kinh tế, khoa học xã hội và nhân văn phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa hai tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Người có bằng tốt nghiệp trung học, cao đẳng chuyên ngành khác hoặc có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc khối khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật công nghệ phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa ba tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.

Như vậy, để trở thành hướng dẫn viên nội địa ít nhất phải có trình độ trung cấp chuyên nghiệp. Điều này là điểm mới của Luật Du lịch năm 2005 so với trước đây. Theo Pháp lệnh Du lịch năm 1999 thì chỉ quy định điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch thực hiện việc hướng dẫn cho khách du lịch quốc tế (Điều 32 Pháp lệnh Du lịch năm 1999), chứ không có quy định điều kiện cho hướng dẫn viên nội địa. Nói một cách khác, thời điểm trước khi có Luật Du lịch năm 2005 thì chỉ có một loại thẻ hướng dẫn viên du lịch. Thẻ này được sử dụng để hướng dẫn cho khách du lịch quốc tế. Có thể nói, về mặt pháp lý, thì hiện nay, hướng dẫn viên nội địa đã được quan tâm hơn cho phù hợp với lượng khách nội địa ngày càng tăng cao. Theo số liệu thống kê của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trong 10 tháng đầu năm 2013, tổng lượng khách quốc tế đến Việt Nam ước đạt 6.118.969 lượt; số lượng khách du lịch nội địa đạt 32,5 triệu lượt khách<sup>38</sup>. Từ đó, chúng ta có thể thấy rằng, số lượng khách du lịch nội địa cao gấp 5 lần so với lượng khách du lịch quốc tế. Cho nên, về logic, số lượng hướng dẫn viên nội địa phải cao hơn hướng dẫn viên quốc tế. Tuy nhiên, thực tế lại trái ngược. Xem qua tỷ lệ hướng dẫn viên nội địa so với hướng dẫn viên quốc tế tại một số nơi chúng ta sẽ thấy một nghịch lý. Hà Nội chỉ có 102 hướng dẫn viên nội địa /1783 hướng dẫn viên quốc tế. Tỷ lệ này ở Huế là 49/386, Đà Nẵng là 106/406, thành phố Hồ Chí Minh là 1151/1306, Bắc Giang là 4/92, Bắc Ninh là 2/19,<sup>39</sup>...

### ***1.2.2. Hướng dẫn viên quốc tế***

Theo khoản 3 điều 73 Luật Du lịch năm 2005, điều 33 Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 và điểm b khoản 1 mục III Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 thì người có đủ các điều kiện sau đây được cấp thẻ hướng dẫn viên quốc tế:

<sup>38</sup> <http://thanhtrievietnam.vn/vi-VN/News/giaitri/dulich/2013/11/32144.aspx>

<sup>39</sup> <http://tcdulichphcm.vn/home/su-kien-du-lich/van-de-trao-doi/1335-hng-dn-vien-a-nhng-nghch-ly>

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng các chất gây nghiện;

- Có một trong các trình độ nghiệp vụ sau:

+ Có bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên;

+ Có bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành khác trở lên và có thể hướng dẫn viên nội địa;

+ Người có bằng tốt nghiệp đại học ngành du lịch trở lên nhưng không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa một tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Người có bằng đại học trở lên thuộc khối kinh tế, khoa học xã hội phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa hai tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;

+ Người có bằng đại học trở lên thuộc khối khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật công nghệ phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa ba tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.

- Có một trong các trình độ ngoại ngữ sau:

+ Có bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành ngoại ngữ trở lên;

+ Có bằng tốt nghiệp đại học ở nước ngoài trở lên;

+ Có chứng nhận đạt trình độ ngoại ngữ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp, như: Chứng chỉ tiếng Anh TOEFL 500 điểm hoặc IELTS 5.5 điểm hoặc TOEIC 650 điểm trở lên, hoặc chứng chỉ tương đương đối với các ngoại ngữ khác; hoặc chứng nhận đã qua kỳ kiểm tra trình độ ngoại ngữ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.

Như vậy, để trở thành hướng dẫn viên quốc tế ít nhất phải có trình độ đại học, tức là có trình độ cao hơn so với hướng dẫn viên nội địa. Quy định này bộc lộ sự phân biệt phục vụ, xem thường khách nội địa. Ngoài ra, bất cập lớn trong các tiêu chuẩn về hướng dẫn viên quốc tế là quy định: nếu tốt nghiệp đại học không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch thì phải có thêm chứng chỉ nghiệp vụ về hướng dẫn du lịch. Bởi vì, *thứ nhất*, người có trình độ đại học bất kỳ ngành nào cũng có thể trở thành hướng dẫn viên du lịch quốc tế; trong khi đó, cử nhân hướng dẫn du lịch thì không thể chuyển ngược lại các ngành khác. Ngoài ra, với thời gian của khóa học nghiệp vụ hướng dẫn du lịch từ 1 đến 3 tháng thì có thể nói là đội ngũ hướng dẫn viên không đúng chuyên ngành này rất thiếu kinh nghiệm. *Thứ hai*, hiện nay, các trường đại học có đào tạo

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

chuyên ngành hướng dẫn du lịch không nhiều<sup>40</sup>, mà đa số các trường chỉ đào tạo các ngành có liên quan đến du lịch, như: Việt Nam học, địa lý du lịch, văn hóa du lịch, môi trường du lịch, quản trị du lịch,...Thế là, dù đã học rất nhiều kiến thức liên quan đến du lịch, song muốn trở thành hướng dẫn viên, người đó vẫn phải học thêm lớp nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, vừa tốn kém lại vừa mất thời gian.

### ***1.3. Điều kiện hành nghề***

Khoản 1 điều 73 Luật Du lịch năm 2005 quy định điều kiện tiên quyết để hướng dẫn viên hành nghề là phải có thẻ hướng dẫn viên<sup>41</sup> và có hợp đồng với doanh nghiệp lữ hành. Nếu không, họ sẽ bị phạt rất nặng. Cụ thể tại điều 7 Nghị định số 16/2012/NĐ-CP ngày 12/3/2012 quy định mức xử phạt đối với các hành vi này như sau:

- Đối với hướng dẫn viên du lịch có hành vi không đeo thẻ trong khi hành nghề: Phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 500.000 đồng đến 1.000.000 đồng.

- Đối với các hành vi như: không có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành; cho người khác sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch để hành nghề; sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch của người khác để hành nghề; sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch đã hết hạn; kê khai không trung thực các giấy tờ, tài liệu trong hồ sơ đề nghị cấp, đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch: Phạt tiền từ 2.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng.

- Đối với các hành vi như: tẩy xóa, sửa chữa nội dung thẻ hướng dẫn viên du lịch để hành nghề; sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa để hướng dẫn cho khách du lịch là người nước ngoài: Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng.

- Đối với các hành vi như: hướng dẫn khách du lịch mà không có thẻ hướng dẫn viên du lịch theo quy định; sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch giả để hành nghề: Phạt tiền từ 5.000.000 đồng đến 10.000.000 đồng.

---

<sup>40</sup> Điển hình là tại thành phố Hồ Chí Minh – trung tâm lớn nhất nước ta - với tổng số 45 trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp và trung cấp nghề có chuyên ngành đào tạo liên quan đến du lịch thì chỉ có 14 trường có chuyên ngành đào tạo hướng dẫn viên du lịch. Đồng thời, trong đó cũng không có trường đại học nào có tên gọi là trường đại học du lịch. (Nguồn: [http://khoavanhoc-ngonngu.edu.vn/home/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4590%3Athc-trng-ao-to-va-gii-phap-tng-cng-cht-lng-i-ng-hng-dn-vien-tren-a-ban-thanh-ph-h-chi-minh&catid=100%3Avn-hoa-lch-s-trit-hc&Itemid=161&lang=vi](http://khoavanhoc-ngonngu.edu.vn/home/index.php?option=com_content&view=article&id=4590%3Athc-trng-ao-to-va-gii-phap-tng-cng-cht-lng-i-ng-hng-dn-vien-tren-a-ban-thanh-ph-h-chi-minh&catid=100%3Avn-hoa-lch-s-trit-hc&Itemid=161&lang=vi)).

<sup>41</sup> Theo khoản 2 điều 72 Luật Du lịch năm 2005 thì thẻ hướng dẫn viên có thời hạn 3 năm và có giá trị trong phạm vi toàn quốc. Về vấn đề này, trước đây, Pháp lệnh Du lịch năm 1999 không quy định thời hạn. Hết 3 năm, hướng dẫn viên muốn được cấp thẻ mới phải tham dự một lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ dành cho hướng dẫn viên. Quy định này nhằm đòi hỏi hướng dẫn viên phải thường xuyên trau dồi, bổ sung kiến thức, nâng cao trình độ nghiệp vụ, đáp ứng được yêu cầu của nhiệm vụ hướng dẫn. Tuy nhiên, quy định về thời hạn của thẻ hướng dẫn viên còn gây bất cập trong thực tiễn thi hành.

**1.4. Quy định về cấp, cấp lại, đổi, thu hồi thẻ hướng dẫn viên**

Theo điều 74, 75 Luật Du lịch năm 2005 và điều 34 Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 thì vấn đề này được quy định như sau:

**1.4.1. Cấp thẻ hướng dẫn viên**

Mỗi hướng dẫn viên được cấp một mã số thẻ. Mã số thẻ hướng dẫn viên có chín số bao gồm số hiệu hướng dẫn viên quốc tế hoặc hướng dẫn viên nội địa, hai số tiếp theo là mã tỉnh, sáu số còn lại là thứ tự của thẻ hướng dẫn viên. Mã số thẻ do Tổng cục Du lịch quản lý và không thay đổi trong trường hợp đổi hoặc cấp lại thẻ.

- Hồ sơ:

- + Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên<sup>42</sup>;
- + Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi cư trú hoặc cơ quan nơi công tác;
- + Bản sao các bằng cấp chuyên môn, chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch;
- + Giấy khám sức khỏe do cơ sở y tế có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá ba tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;
- + Hai ảnh chân dung 4cm x 6cm chụp trong thời gian không quá ba tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

- Nơi nộp hồ sơ: tại một trong các cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh trong toàn quốc.

- Thời gian giải quyết: 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ.

**1.4.2. Cấp lại thẻ hướng dẫn viên**

Thẻ hướng dẫn viên được cấp lại trong trường hợp bị mất hoặc bị hư hỏng nặng. Thời hạn của thẻ được cấp lại bằng thời gian còn lại của thẻ đã cấp.

- Hồ sơ gồm: đơn đề nghị cấp lại thẻ, giấy xác nhận bị mất thẻ hoặc thẻ bị hư hỏng kèm theo 2 ảnh chân dung 4cm x 6cm chụp trong thời gian không quá ba tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

- Nơi nộp hồ sơ: tại cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh nơi đã được cấp thẻ hướng dẫn viên.

- Thời gian giải quyết: 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ.

---

<sup>42</sup> Mẫu được đính kèm ở phần phụ lục của tài liệu này.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

### ***1.4.3. Đổi thẻ hướng dẫn viên***

Ba mươi ngày trước khi thẻ hết hạn, hướng dẫn viên phải làm thủ tục đề nghị đổi thẻ hướng dẫn viên mới.

- Hồ sơ gồm: đơn đề nghị đổi thẻ hướng dẫn viên; giấy chứng nhận đã qua lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ cho hướng dẫn viên do cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền cấp và bản sao thẻ hướng dẫn viên cũ.

- Nơi nộp hồ sơ: tại một trong các cơ quan nhà nước về du lịch cấp tỉnh trong toàn quốc.

- Thời gian giải quyết: 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ.

### ***1.4.4. Thu hồi thẻ hướng dẫn viên***

Hướng dẫn viên bị thu hồi thẻ nếu vi phạm một trong những điều cấm hướng dẫn viên du lịch không được làm.

Hướng dẫn viên du lịch bị thu hồi thẻ chỉ được xem xét cấp thẻ sau thời hạn sáu tháng, kể từ ngày bị thu hồi thẻ. Hồ sơ và thủ tục đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên trong trường hợp bị thu hồi được áp dụng như đối với trường hợp cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch mới.

## ***1.5. Quyền, nghĩa vụ và những điều cấm hướng dẫn viên du lịch không được làm***

### ***1.5.1. Quyền của hướng dẫn viên du lịch***

Khoản 1 điều 76 Luật Du lịch năm 2005 quy định hướng dẫn viên có các quyền sau đây:

- Hướng dẫn khách du lịch theo nhiệm vụ được giao hoặc theo hợp đồng đã ký với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành;

- Tham gia tổ chức, hiệp hội nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch;

- Nhận lương, thù lao theo hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành;

- Tham gia thi tuyển, công nhận cấp bậc nghề nghiệp hướng dẫn viên;

- Trong trường hợp khẩn cấp hoặc bất khả kháng, được quyền thay đổi chương trình du lịch, điều chỉnh tiêu chuẩn, dịch vụ của khách du lịch nhưng phải báo cáo với người có thẩm quyền ngay khi điều kiện cho phép và chịu trách nhiệm về quyết định của mình.

### ***1.5.2. Nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch***

Khoản 2 điều 76 Luật Du lịch năm 2005 quy định hướng dẫn viên có các nghĩa vụ sau đây:

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Tuân thủ và hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, nội quy, quy chế nơi đến tham quan, du lịch và tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương;
- Thông tin về lịch trình, chương trình du lịch cho khách du lịch và các quyền lợi hợp pháp của khách du lịch;
- Hướng dẫn khách du lịch theo đúng chương trình du lịch, có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách; trường hợp khách du lịch có yêu cầu thay đổi chương trình du lịch thì phải báo cáo người có thẩm quyền quyết định;
- Có trách nhiệm trong việc bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch;
- Hoạt động đúng theo phạm vi nội dung của thẻ hướng dẫn viên; đeo thẻ hướng dẫn viên trong khi hướng dẫn du lịch;
- Tham gia lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ cho hướng dẫn viên do cơ quan nhà nước có thẩm quyền tổ chức;
- Bồi thường cho khách du lịch, doanh nghiệp kinh doanh lữ hành về thiệt hại do lỗi của mình gây ra.

### *1.5.3. Những điều hướng dẫn viên du lịch không được làm*

- Cung cấp thông tin làm phương hại chủ quyền quốc gia, an ninh, quốc phòng, trật tự, an toàn xã hội.
- Có hành vi gây ảnh hưởng xấu đến hình ảnh, truyền thống, đạo đức, thuần phong mỹ tục của dân tộc; làm sai lệch giá trị văn hoá, lịch sử Việt Nam.
- Đưa khách du lịch đến khu vực cấm.
- Thu lợi bất chính từ khách du lịch; nài ép khách du lịch mua hàng hóa, dịch vụ.
- Tùy tiện thay đổi chương trình du lịch, cắt giảm tiêu chuẩn, dịch vụ của khách du lịch.
- Phân biệt đối xử đối với khách du lịch.
- Cho người khác sử dụng thẻ hướng dẫn viên của mình hoặc sử dụng thẻ hướng dẫn viên của người khác; sử dụng thẻ hướng dẫn viên đã hết hạn.

## **2. Thuyết minh viên**

Đây là nội dung lần đầu tiên được Luật quy định. Khác với hướng dẫn viên, thuyết minh viên là người chỉ thực hiện hoạt động hướng dẫn tại chỗ, thuyết minh cho khách du lịch về nơi đến du lịch mà không đi theo chương trình du lịch. Để có thể làm thuyết minh viên cũng phải đáp ứng tiêu chuẩn nhất định về kiến thức và kỹ năng giao



## ***Bài giảng Luật Du lịch***

tiếp với khách du lịch. Đây là quy định mới làm đông đảo thêm đội ngũ hướng dẫn viên để phục vụ lượng khách du lịch đang ngày càng tăng cao ở Việt Nam.

### ***2.1. Khái niệm***

Khoản 1 điều 78 Luật Du lịch năm 2005 định nghĩa: “*Thuyết minh viên là người thuyết minh tại chỗ cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch*”. Như vậy, có thể hiểu theo cách thông thường thuyết minh viên là những người làm công tác thuyết minh, hướng dẫn giới thiệu, truyền truyền - giáo dục tại các nơi như: Khu bảo tồn di tích lịch sử văn hóa, các bảo tàng, khu di tích, khu đa dạng sinh học, các vườn quốc gia, khu bảo tồn thiên nhiên,...

Thực tế cho thấy rằng hướng dẫn viên du lịch khó có thể đáp ứng được nhu cầu của du khách khi họ muốn khám phá, tìm hiểu sâu về những giá trị văn hóa, lịch sử, hay phong tục tập quán của một địa danh, một di tích, hay của một cư dân bản địa nào đó. Hướng dẫn viên du lịch dù là người có nhiều kinh nghiệm và trình độ cũng không thể nào chuyên sâu được mọi lĩnh vực. Vì vậy khi giới thiệu cho du khách tại điểm du lịch có giá trị văn hóa, lịch sử (nhất là những giá trị lịch sử, văn hóa cổ xưa), họ thường không hiểu một cách đầy đủ hoặc chưa được chính xác. Cho nên, họ không truyền đạt hết những giá trị của các di tích đó. Bù đắp cho những hạn chế này của hướng dẫn viên chính là thuyết minh viên. Bởi lẽ, thuyết minh viên là người địa phương, hơn ai hết, họ hiểu sâu sắc về những nét văn hóa, phong tục tập quán của địa phương mình và đặc biệt họ sẽ gửi gắm vào trong bài giới thiệu ấy những tình cảm và niềm tự hào quê hương. Hơn nữa, thuyết minh viên chỉ giới thiệu trong phạm vi không gian của khu du lịch, điểm di tích, nên họ có điều kiện tìm hiểu chuyên sâu hơn.

### ***2.2. Tiêu chuẩn của thuyết minh viên***

Điều a, b khoản 6 mục III Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 quy định như sau:

- Thuyết minh viên phải đeo giấy chứng nhận thuyết minh viên trong khi làm nhiệm vụ.

- Điều kiện cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên:

+ Có quốc tịch Việt Nam, thường trú ở địa phương hoặc làm việc tại khu du lịch, điểm du lịch;

+ Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;

+ Có đủ sức khỏe khi hành nghề thuyết minh viên;

+ Đã tham dự lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ du lịch;

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

+ Có cam kết thực hiện nghiêm chỉnh các quy định của khu, điểm du lịch và của ngành du lịch.

Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch phối hợp với cơ quan quản lý khu du lịch, điểm du lịch tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch, cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch cho thuyết minh viên;

Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm báo cáo Tổng cục Du lịch định kỳ sáu tháng một lần về tình hình cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên du lịch.

## **Chương 5. CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ DU LỊCH**

### **1. Cơ quan thống nhất quản lý nhà nước về du lịch**

Ở Việt Nam, khoản 3 điều 96 Hiến pháp năm 2013 quy định một trong những nhiệm vụ và quyền hạn Chính phủ là: “*Thống nhất quản lý về kinh tế, văn hóa, xã hội, giáo dục, y tế, khoa học, công nghệ, môi trường, thông tin, truyền thông, đối ngoại, quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội;.....*”. Điều đó có nghĩa là, vấn đề du lịch – một ngành kinh tế và đồng thời là một hiện tượng xã hội cũng thuộc lĩnh vực do Chính phủ thống nhất quản lý.

Ở các quốc gia khác, Chính phủ cũng là cơ quan thực hiện quyền hành pháp. Tuy nhiên, vai trò của Chính phủ trong thực thi quyền hành pháp có thể khác nhau giữa các nước. Người đứng đầu Chính phủ có thể đồng thời là nguyên thủ quốc gia (ví dụ Hoa Kỳ), hoặc không có chức năng đó (ví dụ Việt Nam). Ở Việt Nam, Chính phủ được xác định là “*cơ quan hành chính nhà nước cao nhất của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, thực hiện quyền hành pháp, là cơ quan chấp hành của Quốc hội. Chính phủ chịu trách nhiệm trước Quốc hội và báo cáo công tác trước Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chủ tịch nước*”<sup>43</sup>.

Hiện tại, cơ cấu của Chính phủ gồm có 18 Bộ (Bộ Quốc phòng, Bộ Công an, Bộ Ngoại giao, Bộ Nội vụ, Bộ Tư pháp, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Công thương, Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Xây dựng, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Y tế) và 4 cơ quan ngang bộ (Ủy ban Dân tộc, Ngân hàng nhà nước, Văn phòng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ). Trong số các cơ quan trong cơ cấu tổ chức của Chính phủ kể trên thì cơ quan hành chính chuyên môn giúp Chính phủ quản lý về lĩnh vực du lịch là Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch. Bộ này được thành lập ngày 31/7/2007 trên cơ sở sáp nhập Ủy ban Thể dục Thể thao, Tổng cục Du lịch và mảng văn hóa của Bộ Văn hóa và Thông tin.

### **2. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương**

Hiện nay, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở Trung ương, chỉ đạo hoạt động du lịch của ngành Du lịch Việt Nam là Tổng cục Du lịch.

---

<sup>43</sup> Điều 94 Hiến pháp năm 2013.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

### ***2.1. Lịch sử hình thành***

Tiền thân của Tổng cục Du lịch hiện nay là Công ty Du lịch Việt Nam được thành lập ngày 09/7/1960<sup>44</sup>, trực thuộc Bộ Ngoại thương với nhiệm vụ chính là phục vụ các chuyên gia nước ngoài sang công tác tại Việt Nam. Sau khi chiến tranh kết thúc, ngày 23 tháng 01 năm 1979, Tổng cục Du lịch được thành lập, tuy nhiên, chức năng chính vẫn là phục vụ cán bộ công chức và chuyên gia nước ngoài đến Việt Nam công tác. Sau khi Việt Nam thực hiện chính sách đổi mới (1986), do yêu cầu quản lý (xem du lịch là một ngành kinh tế dịch vụ) nên Tổng cục Du lịch được sáp nhập vào Bộ Thương mại (1990). Tuy nhiên, bản chất của du lịch không chỉ là một ngành kinh tế cho nên công tác tổ chức, quản lý vẫn còn một số vướng mắc nhất định. Vì vậy, Tổng cục Du lịch được sáp nhập vào Bộ Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch (1991). Đến năm 1992, Tổng cục Du lịch được thành lập lại và trở thành cơ quan thuộc Chính phủ. Với quy định Tổng cục Du lịch là cơ quan thuộc Chính phủ thì gặp không ít khó khăn trong quá trình quản lý, như: không được ban hành văn bản quy phạm pháp luật. Điều đó dẫn đến việc chậm ban hành hoặc không điều chỉnh kịp thời các chính sách về du lịch,... Cho nên, từ năm 2008, thực hiện chủ trương thành lập các Bộ quản lý đa ngành, Tổng cục Du lịch được sáp nhập vào Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch. Việc quy định như vậy là mở đường có hướng phát triển trong tương lai.

### ***2.2. Cơ cấu tổ chức của Tổng cục du lịch***

Hiện tại, Tổng cục Du lịch gồm có 7 vụ chức năng ( Vụ Lễ hành, Vụ Khách sạn, Vụ Thị trường du lịch, Vụ Tài chính, Vụ Hợp tác quốc tế, Vụ Tổ chức cán bộ, Văn phòng) và 4 đơn vị sự nghiệp (Trung tâm Thông tin du lịch, Viện Nghiên cứu phát triển du lịch, Tạp chí Du lịch, Báo du lịch).

### ***2.3. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương tại một số nước***

- Tại Philippines: cơ quan quản lý nhà nước về du lịch là Cục Du lịch Philippines. Đây là cơ quan thuộc Chính phủ, được thành lập vào tháng 5 năm 1973.

- Tại Singapore – một trong những quốc gia được đánh giá là có ngành du lịch phát triển nhất thế giới: cơ quan quản lý nhà nước về du lịch là Ủy ban Du lịch quốc gia Singapore (STB). STB chính thức được thành lập vào tháng 11/1977. Tiền thân của nó là Ban xúc tiến du lịch Singapore. STB có vị trí pháp lý của một cơ quan ngang Bộ.

---

<sup>44</sup> Ngày 09/7 được coi là ngày thành lập ngành du lịch Việt Nam.

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

- Tại Hoa Kỳ: cơ quan quản lý nhà nước về du lịch là Cục Du lịch và Lữ hành Hoa Kỳ. Cơ quan này được thành lập năm 1961 và là cơ quan của Chính phủ.

Như vậy, so với các nước khác, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương của Việt Nam có đôi chút khác biệt. Bởi vì, địa vị pháp lý của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở các nước có khi là một cơ quan thuộc Chính phủ (giống Việt Nam trước năm 2008) hay một cơ quan ngang Bộ, có khi lại là một cơ quan trong cơ cấu của Chính phủ. Trong khi đó, Tổng cục Du lịch ở nước ta được xác định là một tổ chức giúp Bộ trưởng Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch thực hiện chức năng quản lý nhà nước về du lịch.

### **3. Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương**

Khoản 4 điều 11 Luật Du lịch năm 2005 quy định: *“Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình và theo sự phân cấp của Chính phủ có trách nhiệm thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương; cụ thể hóa chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách phát triển du lịch phù hợp với thực tế tại địa phương và có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, vệ sinh môi trường tại khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch”*.

Như vậy, cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương được xác định là Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương. Đây là cơ quan quản lý chung. Cơ quan quản lý chuyên môn trực tiếp thực hiện việc quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương là Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch. Trước đây, cơ quan tham mưu cho các Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong quản lý nhà nước về du lịch từ năm 1993 (đến trước khi tái sáp nhập vào Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch) chưa có sự thống nhất trên cả nước. Trước hết là việc thành lập 14 Sở Du lịch ở các tỉnh là trung tâm du lịch có tài nguyên du lịch phong phú và hoạt động du lịch sôi động nhất. Đó là: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Hà Tây, Ninh Bình, Thanh Hóa, Nghệ An, Huế, Đà Nẵng, Khánh Hòa, Bà Rịa – Vũng Tàu, Lâm Đồng, Cần Thơ và thành phố Hồ Chí Minh. Trong khi đó, tại các tỉnh khác thì thành lập phòng du lịch nằm trong Sở Thương mại - Du lịch. Đến trước thời điểm tái sáp nhập vào Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, bộ máy quản lý nhà nước về du lịch ở địa phương có 15 Sở Du lịch, 2 sở Du lịch - Thương mại, 46 sở Thương mại - Du lịch và 01 sở Ngoại vụ - Du lịch.

Về cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa – Thể thao và Du lịch thì cũng như những cơ quan chuyên môn khác trực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, tức là bao gồm: Văn

## ***Bài giảng Luật Du lịch***

phòng; Thanh tra; Phòng nghiệp vụ; Chi cục (nếu có); Tổ chức sự nghiệp (nếu có)<sup>45</sup>. Lãnh đạo Sở gồm có Giám đốc và các phó giám đốc. Tại khoản 2 điều 6 Nghị định số 13/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 thì: “Số lượng Phó Giám đốc sở không quá 03 người; riêng số lượng Phó Giám đốc các sở thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội và Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh không quá 04 người”. Tuy nhiên, trên thực tế, các nơi lại thực hiện không đúng quy định này. Chẳng hạn như: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Hà Nội có đến 6 phó giám đốc (có thời điểm còn hơn 10 phó giám đốc, tức là cao gần gấp 3 lần quy định)<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> Nghị định số 13/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 về quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

<sup>46</sup> <http://vietq.vn/ha-noi-co-so-pho-giam-doc-so-cao-hon-quy-dinh-d21290.html>